

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**“GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU RELACIÓN CON
EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN
EL GRIFO PASTOR DE LA CIUDAD DE HUÁNUCO. 2018**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
BACHILLER EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

AUTOR:

**ESPINOZA REYES, CRISTIAN MAYEL
ORCID 0000-0001-5916-2715**

ASESOR:

Mgtr. ROGER ARMANDO BOCANEGRA ARANDA

ORCID 0000-0002-1704-0215

HUÁNUCO – PERÚ

2019

1. TÍTULO DE LA TESIS

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN EL GRIFO PASTOR DE LA CIUDAD DE HUÁNUCO. 2018.

2. EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR:

ESPINOZA REYES, CRISTIAN MAYEL

ORCID 0000-0001-5916-2715

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, estudiante de pregrado, Chimbote
Perú

ASESOR

ROGER ARMANDO BOCANEGRA ARANDA

ORCID 0000-0002-1704-0215

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote,
Facultad de Ciencias Contables Financieras Y Administrativas,
Escuela Profesional Contabilidad Chimbote Perú

3. HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR

JURADO:

Dr. LUIS HENRRY BARRUETA SALAZAR

ORCID 0000-0002-9540-263X

PRESIDENTE

Mgtr. EDDIE JERRY DAVILA SANCHEZ

ORCID 0000-0003-4893-3283

MIEMBRO

Mgtr. YESICA MIRAVAL ROJAS

ORCID 0000-0001-5126-9868

MIEMBRO

ASESOR

Mgtr. ROGER ARMANDO BOCANEGRA ARANDA

ORCID 0000-0002-1704-0215

4. DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación está dedicado a Dios y a mis padres por haberme forjado como la persona quien soy en la actualidad, ellos son mi motor y motivo para seguir adelante pese a las dificultades que se presentan en la vida.

5. Resumen

La Presente investigación Titulada” Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores en el grifo pastor de la ciudad de Huánuco. 2019, está basado en marco metodológico modelo transaccional – correlacional teniendo en cuenta las teorías de muchos autores.

El objetivo principal es en qué medida se relacionan la gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del grifo pastor de la ciudad de Huánuco 2019.

Los resultados de esta investigación, constituye una fuente de información muy útil para conocer la actual realidad del grifo pastor de la ciudad de Huánuco, 2019. A través de esta investigación se pretende, contribuir a mejorar la gestión del talento humano en las empresas; para que al talento humano se le considere como algo único y primordial en el desarrollo de la empresa.

El desempeño laboral depende del conocimiento y de las habilidades de los trabajadores para trabajar en forma eficaz y eficiente, el conocimiento requiere saber y aprender y solo se difunde cuando se utilizan procesos de aprendizaje por medio de los cuales las personas desarrollan nuevas capacidades para una acción eficaz. Japón fue uno de los primeros países que desde tres décadas aplicó con gran éxito el método Delphi, eslabón importante de la metodología prospectiva, con periodicidad constante.

Palabras claves: gestión del talento humano, desempeño laboral y desarrollo de las empresas.

Abstract

The present research entitled “Management of human talent and its relationship with the work performance of workers in the Shepherd tap of the city of Huánuco. 2019, is based on methodological framework transactional - correlational model taking into account the theories of many authors.

The main objective is to what extent the management of human talent and its relationship with the work performance of the workers of the pastor tap of the city of Huánuco 2019 are related.

The results of this research, constitutes a very useful source of information to know the current reality of the shepherd tap of the city of Huánuco, 2019. Through this research is intended, contribute to improve the management of human talent in companies; so that human talent is considered as something unique and paramount in the development of the company.

Work performance depends on the knowledge and skills of workers to work effectively and efficiently, knowledge requires knowledge and learning and is only disseminated when learning processes are used through which people develop new skills for an action effective. Japan was one of the first countries that has applied the Delphi method with great success since three decades, an important link in the prospective methodology, with constant periodicity.

Keywords: human talent management, job performance and business development.

CONTENIDO

1. TÍTULO DE LA TESIS	ii
2. EQUIPO DE TRABAJO.....	iii
3. HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR.....	iv
4. DEDICATORIA	v
5. Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. Introducción.....	9
II. Revisión de Literatura	13
2.1.2 Antecedentes a Nivel Nacional	14
2.1.3. Antecedentes a Nivel Regional	18
2.2.2 Desempeño laboral	31
Definiciones conceptuales	42
III. HIPOTESIS DE LA INVESTIGACION	46
3.1 Hipótesis general	46
3.2 Hipótesis específicas	47
IV. METODOLOGÍA.....	48
4.1 Diseño de investigación.....	48
4.2 Universo y muestra	51
4.2.1 Población.....	51
4.2.2. Muestra	52
4.3 Definición y operacionalización de variables	53
4.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	54
4.5 Plan de análisis.....	55
4.6 Matriz de consistencia.....	56
4.7 Principios éticos	57
V. Resultados	58
5.1 Resultados	58
5.2. Análisis de resultados	73
VI. Conclusiones.....	75
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	78

I. Introducción

La gestión del talento humano se refiere al proceso que desarrolla e incorpora nuevos integrantes a la fuerza laboral y que además desarrolla y retiene a un recurso humano, la gestión del talento humano busca destacar aquellas personas con alto potencial entendido como el talento dentro de un puesto de trabajo, además retener o incluso atraer aquellas personas con talento será de mucha prioridad para la empresa.

La gestión del talento humano es un proceso que surgió en los años noventa y se continua adoptando por la empresas que se dan cuenta que impulsa al éxito de su negocio con ayuda de las habilidades de los empleados, uno de las estrategias para que el empleado logre alcázar es tener conocimiento de los objetivos de la organización.

El desempeño laboral es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar sus labores o funciones que exige su cargo en el contexto laboral específico, lo cual permite demostrar su idoneidad.

El termino desempeño laboral se refiere a lo en realidad el trabajador hace, por tanto, le son esenciales aspectos tales como: las aptitudes, la eficiencia, calidad y productividad con el que se desarrolla las actividades laborales asignadas en un periodo determinado.

A nivel internacional, las empresas exitosas fortalecen las competencias de los trabajadores para formular la estrategia de los negocios y se deben poder medir, deben ser observables, alineadas a la estrategia y generadoras de ventajas competitivas empresariales y el reto para los gerentes es entender las necesidades de los clientes para realizar una contribución relevante y tangible al negocio que

responda a sus necesidades, retos y oportunidades específicas en el mundo globalizado. Cambiando su rol de soporte operativo para convertirse en un socio del negocio, a través de la gestión del capital humano para crear y mantener ventajas competitivas. El desempeño laboral es como los trabajadores aportan con esfuerzo y dedicación en la empresa y la gestión administrativa es la habilidad de utilizar los recursos disponibles para lograr las metas u objetivos de la empresa, pero para ello se debe capacitar al personal. Los principios para gestionar de forma efectiva un negocio son: planeación, organización, dirección y control. La gestión administrativa para una empresa es muy importante porque contribuye a llevar un proceso lógico y ordenado que permita cumplir planes, plazos y obtener resultados.

En el Perú, las empresas enfrentan un contexto radicalmente cambiante para la fuerza de trabajo, el lugar de trabajo y el mundo del trabajo. Las empresas se deben concentrar para una mejor organización, gestión, desarrollo y alineación de personas en el trabajo. Las brechas entre la tecnología, los trabajadores, las empresas y las políticas públicas están creando una oportunidad única para que los departamentos del talento humano ayuden a los líderes y empresas a adaptarse a la tecnología, ayudar a las personas a adaptarse a los nuevos modelos de trabajo y carreras, así como a la empresa en su conjunto a adaptarse. En la actualidad, el capital humano es la estrella del equipo en el partido del desarrollo empresarial. El papel moderno de la educación vendría a ser el que alimenta a los puntales de la tecnología y la innovación. Es evidente que la condición necesaria para la buena performance tecnológica e innovadora es la calidad de la educación.

En el grifo Pastor de la ciudad de Huánuco, cree que estrategia de experiencia al empleado promueve la retención y atracción del talento, no posee una estrategia

integral de experiencia del empleado, no existe una ágil gestión de objetivos, revisiones frecuentes y retroalimentación continua. El enfoque ha cambiado de hablar acerca de la gente a hablar con la gente en conversaciones abiertas. Por estas consideraciones se formula el siguiente enunciado: **¿Cuál es la relación de la gestión del talento humano con el desempeño laboral de los trabajadores en el Grifo Pastor de la ciudad de Huánuco- 2019?**, de igual modo se ha formulado como objetivo general: Determinar la relación de la gestión del talento humano con el desempeño laboral de los trabajadores en el grifo Pastor de la ciudad de Huánuco. 2019. Y para responder este objetivo general se ha formulado los objetivos específicos:

OE₁. Conocer la relación de las competencias laborales con el desempeño laboral de los trabajadores en el grifo Pastor de la ciudad de Huánuco. 2019.

OE₂. Determinar la relación de las actitudes con el desempeño laboral de los trabajadores en el grifo Pastor de la ciudad de Huánuco. 2019.

OE₃. Determinar de qué manera se relaciona la agilidad intelectual con el desempeño laboral de los trabajadores en el grifo Pastor de la ciudad de Huánuco. 2019.

También manifiesto que este trabajo se justifica porque nos permitió conocer la relación que existe entre la gestión del talento humano con el desempeño laboral, de igual modo, los aportes de la tesis se centra en estudiar la forma cómo el grifo Pastor de la ciudad de Huánuco realiza la gestión del talento humano para optimizar el desempeño laboral, para ello se debe realizar capacitaciones, es decir,

utilizar la planificación, la organización, dirección y control para aprovechar lo máximo los recursos.

También este trabajo se justifica, por tener una justificación teórica, el tema es de interés para todas las empresas para aprovechar la gestión del talento humano y tener la habilidad de utilizar los recursos disponibles para lograr las metas u objetivos de la empresa y de esa manera se mejorará el desempeño laboral.

De igual modo, el presente trabajo se aplicó la metodología científica; que consistió en identificar el problema que es fundamental en una investigación, para después de analizar las teorías y plantear conclusiones, formular soluciones a través de la hipótesis; así como identificar los objetivos que orientan la investigación. Todo esto mediante la aplicación de todos los elementos metodológicos correspondientes.

II. Revisión de Literatura

A NIVEL INTERNACIONAL

Verónica Beatriz Martínez Recio (2013), realizó la investigación titulada **“Gestión del Talento Humano por competencias para una empresa de las Artes Gráficas”**. Tesis para obtener el grado de maestro en Administración, en la Instituto Politécnico Nacional. De la cual se extrae las siguientes conclusiones: Se pudo diseñar una serie de instrumentos que permitirán llevar a cabo de forma objetiva los procesos de reclutamiento, capacitación y evaluación del desempeño; mismos que son pilares de las actividades que desarrolla el Área Recursos Humanos. Adicionalmente, permitirán planificar y desarrollar estrategias que propicien el crecimiento del trabajador mediante un Plan de Carrera o como posible candidato para la sucesión de una posición de mayor nivel jerárquico.

Concerniente al manejo de los puestos por perfiles generales o “puestos tipo”; donde se engloba a los especialistas por el tipo de puesto que ocupa, sin considerar las necesidades o competencias departamentales que requiere su

función, restándole así, la personalización y especialización al perfil del puesto.

Es importante recordar, que, en un mundo con cambios tan vertiginosos, las organizaciones requieren de elementos diferenciadores y bien cimentados para continuar en el mercado. En este caso, IEPSA se propone mirar hacia el factor humano, el desarrollo de sus capacidades y talentos como generador de esa ventaja competitiva.

Hidruo Vásquez José Luis y Pucce Castillo Diego Fernando. (2016), realizo la investigación titulada **“El Rendimiento Y Su Relación Con El Desempeño Laboral Del Talento Humano En La Clínica San Juan De Dios – Pimentel.”**. Tesis Para Obtener El Grado De Licenciado En Administración De Empresas, En La Universidad Señor de Sipàn. De la cual se extrae las siguientes conclusiones: Al describir los resultados obtenidos de los instrumentos de evaluación, se concluye que existe relación entre el rendimiento y desempeño laboral, debido a que para los colaboradores su desempeño es aceptable; sin embargo, este debe complementarse con un método de evaluación de rendimiento que cubra las expectativas del gerente y a la vez refuerce los factores que perjudica el desempeño. Según los resultados obtenidos se concluye que el trabajo en equipo y el compromiso son los factores que afectan el desempeño laboral del talento humano del área administrativa de la Clínica San Juan de Dios.

2.1.2 Antecedentes a Nivel Nacional

Asencios (2016), realizo la investigación titulada **“Gestión del talento humano y desempeño laboral en el Hospital Nacional Hipólito Unanue.**

Lima, 2016”. Tesis Para optar el Grado Académico de: Maestro en Gestión Pública, en la Escuela de Posgrado Universidad Cesar Vallejo. De la cual se extrae las siguientes conclusiones: Del mismo modo, se encontró que existe relación significativa moderada entre la admisión de personal y el desempeño laboral en los servidores administrativos del Hospital Nacional Hipólito Unanue. Es decir, los servidores administrativos que sostuvieron que la admisión de personal y que a su vez, la difusión, calificación o inducción, mostraron una moderada mejor desempeño laboral que aquellos empleados que no gestionaron la admisión de personal del talento humano. Por otro lado, se demostró que existe relación significativa moderada entre las capacidades o competencias laborales y el desempeño laboral en los servidores administrativos del Hospital Nacional Hipólito Unanue. Es decir, los servidores administrativos que sostuvieron que las capacidades y que, a su vez, los conocimientos, habilidades o actitudes, mostraron una moderada mejor desempeño laboral que aquellos empleados que no gestionaron las capacidades del talento humano. Finalmente, se encontró que existe relación significativa moderada entre la compensación de personal y el desempeño laboral en los servidores administrativos del Hospital Nacional Hipólito Unanue. Es decir, los servidores administrativos que sostuvieron que la compensación de personal y que a su vez, la remuneración, motivación o planes de carrera, mostraron una moderada mejor desempeño laboral que aquellos empleados que no gestionaron la compensación de personal del talento humano.

Kiember Inca Allcahuamán (2015), realizo la investigación titulada; **“Gestión Del Talento Humano Y Su Relación Con El Desempeño Laboral En La Municipalidad Provincial De Andahuaylas, 2015.”** Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas, Universidad Nacional José María Arguedas. De la cual se extrae las siguientes conclusiones:

La Gestión de Talento Humano y el Desempeño Laboral en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, luego de someterse al coeficiente de spearman arrojó un valor de 0.819, lo que indica que existe una correlación positiva alta, entre gestión de talento humano y desempeño laboral. Demostrando así que, si se desarrolla una buena gestión de talento humano, se apreciará en el desempeño laboral del trabajador.

La selección de personal y calidad del trabajo en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, nos permite demostrar a través del coeficiente de spearman arrojó un valor de 0.640, lo que indica que existe una correlación positiva moderada, entre selección de personal y la calidad del trabajo.

La capacitación de personal y calidad del trabajo en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, nos permite demostrar a través del coeficiente de spearman arrojó un valor de 0.756, lo que indica que existe una correlación positiva alta, entre capacitación de personal y la calidad del trabajo.

La capacitación de personal y trabajo en equipo en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, nos permite demostrar a través del coeficiente de spearman arrojó un valor de 0.672, lo que indica que existe una correlación positiva moderada, entre capacitación del personal y el trabajo en equipo.

También, (Del Castillo, 2017). La gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Chaclacayo-2016. Escuela de Posgrado. Universidad Cesar Vallejo- Sede Ate Vitarte – Lima.

Entre sus conclusiones se tiene:

La presente investigación demuestra que existe relación significativa entre la Gestión del Talento Humano con el Desempeño Laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Chaclacayo 2016; siendo que el coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.77 representó una alta asociación entre las variables. Se aprobó la hipótesis planteada y esta relación. Por otro lado, los resultados de correlación entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral.

Se demuestra que Existe relación significativa entre motivación con el Desempeño Laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Chaclacayo 2016.; siendo que el coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.85 representó una alta asociación entre la motivación y la variable Desempeño Laboral. Se aprobó esta relación planteada y esta relación.

Se demuestra que Existe relación significativa entre las actitudes con el Desempeño Laboral en los trabajadores administrativos de la 92 Municipalidad Distrital de Chaclacayo 2016.; siendo que el coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.44 representó una regular media asociación entre las actitudes y la variable Desempeño Laboral. Se aprobó esta relación planteada y esta relación.

2.1.3. Antecedentes a Nivel Regional

María Astrid Solano Marrujo (2017), realizo la investigación titulada; **“Gestión Del Talento Humano Y El Desempeño Laboral En La Empresa Seda Huánuco, Sede Central – Periodo 2017”** Para Optar El Grado Académico De Maestro En Ciencias Administrativas Mención En Gestión Pública, en la Universidad De Huánuco (UDH). De la cual se extrae las siguientes conclusiones:

En el cuadro N°27 se muestra la relación positiva entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral, luego de medir las variables donde a través del coeficiente de correlación de Pearson (0.627), se obtuvo un valor de significancia bilateral de (0.000) que es menor a 0.05; por lo que se puede afirmar que la Gestión del Talento Humano se relaciona positivamente con el desempeño laboral en la Empresa Seda Huánuco, sede central – Periodo 2017. Del mismo modo, según las encuestas realizadas, el resultado del cuadro N° 12 y el gráfico N° 11, muestra que el 98.05% de los 154 encuestados respondieron que siempre consideran que existen buenas relaciones entre los trabajadores. En tal sentido se ha contrastado la hipótesis planteada como se observa en el cuadro N°16 y el gráfico N°15, donde el 99,35% de los 154 encuestados, respondieron que siempre realizan su trabajo a tiempo. Demostrando que la mayoría de talentos está en el puesto que debe de estar. Así mismo, en el Anexo 04 se pudo observar que el clima laboral es aceptable por lo que se concluye que la actual forma de trabajar con el talento humano es positiva y en la medida que está operando lo hace a favor del trabajador.

En el cuadro N°28 se muestra la relación positiva entre la integración de personas y el desempeño laboral, luego de medir las variables donde a través del coeficiente de correlación de Pearson (0.277), se obtuvo un valor de significancia bilateral de (0.001) que es menor a 0.05; por lo que se puede afirmar que la integración de personas se relaciona positivamente con el desempeño laboral en la Empresa Seda Huánuco, sede central – Periodo 2017. Así mismo, según las encuestas realizadas, el resultado del cuadro N° 04 y el gráfico N° 03, muestra que el 100% de los encuestados respondieron que siempre perciben los beneficios de un contrato bajo la modalidad D.L. 728. En tal sentido se ha contrastado la hipótesis planteada como se observa en el cuadro N°25 y el gráfico N°24, donde 96,10% de los encuestados, respondieron que siempre fueron informados sobre la filosofía de trabajo. Del mismo modo en el Anexo 04 se pudo observar que todo concurso que se da dentro de la empresa es para un contrato fijo sólo de 6 meses para empezar de ahí pueden ser otros 6 meses más y posteriormente de 12 meses, pero cada vez que hacen un contrato pues proceden a la liquidación de sus beneficios lo que se busca que no exista el vínculo laboral quizás por el momento y si tienen todo los beneficios, si se da lo que es la ley 728 (solo cuando desean hacer contrato de locación de servicios lo hacen por 3 meses inicialmente lo que sería el periodo de prueba). Lo que comprueba que existe gestión dentro de la parte de la legalidad de los contratos y eso genera bienestar en los trabajadores.

2.1.4 Antecedentes Locales

Según el estudio realizado por (Solano, 2017). Gestión del talento humano y el desempeño laboral en la empresa seda Huánuco, sede central-periodo 2017. Escuela de Post grado. Universidad de Huánuco. Y llego a las siguientes conclusiones:

En el cuadro N° 27 se muestra la relación positiva entre gestión del talento humano y el desempeño laboral, luego de medir las variables donde a través del coeficiente de correlación de Pearson (0.627), se obtuvo un valor de significancia bilateral de (0.000) que es menor a 0.05; por lo que se puede afirmar que la Gestión del Talento Humano se relaciona positivamente con el desempeño labora en la empresa Seda Huánuco, sede central – periodo 2017.

Del mismo modo, según las encuestas realizadas, el resultado del cuadro N° 12 y el gráfico N° 11, muestra que que el 98.05% de los 154 encuestados respondieron que siempre consideran que existen buenas relaciones entre trabajadores.

2.2 Bases Teóricas y Marco Conceptual

2.2.1 Teorías de Gestión del talento humano

Existen diversas teorías en relación a la gestión del talento humano, sin embargo, por cuestiones de metodología iniciaremos definiendo en que consiste la Gestión: Hace referencia a la acción y a la consecuencia de administrar o gestionar algo. Al respecto, hay que decir que gestionar es llevar a cabo diligencias que hacen posible la realización de una operación comercial o de un anhelo cualquiera. Administrar, por otra parte, abarca las ideas de gobernar, disponer dirigir, ordenar u organizar una determinada cosa o situación.

Para Chiavenato, I. (2009) es:

“Define la Gestión del talento humano como el conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos de los cargos gerenciales relacionados con las personas o recursos, incluidos reclutamiento, selección, capacitación, recompensas y evaluación de desempeño.”

Por otro lado, Vásquez, A. (2008) Afirma lo siguiente:

“...la gestión del talento humano es una actividad que depende menos de las jerarquías, órdenes y mandatos. Señaló la importancia de una participación de la empresa donde se implica formar una serie de medidas como el compromiso de los trabajadores de la empresa donde se implica formar una serie de medidas como el compromiso de los trabajadores, con los objetivos empresariales, el pago de salarios. En función de la productividad de cada trabajador, un trato justo a éstos y una formación profesional.”

La Gestión del Talento Humano según (Mora, V., 2012) es lo siguiente:

“Es una herramienta estratégica, indispensable para enfrentar los nuevos desafíos que impone el medio. Es impulsar a nivel de excelencia las competencias individuales de acuerdo a las necesidades operativas donde se garantiza el desarrollo y administración del potencial de las personas “de lo que saben hacer o podrían hacer”.

Al respecto (Talledo, 2007), manifiesta lo siguiente:

“Que el talento y su gestión, es una idea superada de la administración de los recursos humanos, donde se considera a la persona como trabajador, directivo

o gerente en la verdadera dimensión humana, responsable de cumplir los fines y objetivos institucionales con la mayor eficiencia; por lo que su trato y orientación debe cimentarse en bases verdaderamente humana”.

Importancia

Chiavenato, I. (2009). Hace poco tiempo que la cultura organizacional

“...imperante en las empresas dejó de privilegiar las tradiciones antiguas y pasados y se concentró en el presente, con ello; provocó que el conservadurismo y la preservación de status quo dieran paso a la innovación y al cambio de hábitos en la manera de pensar y actuar. La vieja concepción de las relaciones industriales se sustituyó por una nueva manera de administrar al personal, la cual recibió el nombre de Gestión del Talento Humano.

Características de la Gestión Talento Humano

Cuesta (2002),

“...la Gestión del Talento Humano, se caracteriza por ser un enfoque estratégico de dirección cuyo objetivo es obtener la máxima creación de valor para la Organización, a través de una conjugación de acciones dirigidas a disponer en todo momento del nivel de conocimientos capacidades y habilidades en la obtención de los resultados necesarios para ser competitivos en el entorno actual y futuro.”

Asimismo, Chiavenato (2009), manifiesta que:

“... administrar el talento humano se convierte cada día en algo indispensable para el éxito de las organizaciones. Tener personas no significa necesariamente

tener talentos. ¿Cuál es la diferencia entre personas y talentos? Un talento es siempre un tipo especial de persona. Y no siempre toda persona es un talento. Para ser talento, la persona debe poseer algún diferencial competitivo que la valore”.

En la actualidad el talento incluye cuatro aspectos esenciales para la competencia individual:

1. **Conocimiento.** Se trata del saber o conocer. Constituye el resultado de aprender a aprender, de forma continua, dado que el conocimiento es la moneda más valiosa del siglo XXI.
2. **Habilidad.** Se trata de saber hacer. Significa utilizar y aplicar el conocimiento, ya sea para resolver problemas o situaciones, crear e innovar. En otras palabras, habilidad es la transformación del conocimiento en resultado.
3. **Juicio.** Se trata de saber analizar la situación y el contexto. Significa saber obtener datos e información, tener espíritu crítico, juzgar los hechos, ponderar con equilibrio y definir prioridades.
4. **Actitud.** Se trata de saber hacer que ocurra. La actitud emprendedora permite alcanzar y superar metas, asumir riesgos, actuar como agente de cambio, agregar valor, llegar a la excelencia y enfocarse en los resultados. Es lo que lleva a la persona a alcanzar la autorrealización de su potencial.

Tipos de Talento

Según Jericó P. (2001), clasifica los tipos de talento en:

“...Directivo, comercial, técnico, operativo, innovador y emprendedor. Cada uno de ellos requieren diferentes capacidades y el incremento de aportación dependerá del rol en el cual se desenvuelva. Es decir, que un profesional puede alcanzar resultados no muy buenos en cierta área o empresa, pero no quiere decir que en otro entorno no lo pueda lograr.

El talento innovador y el talento emprendedor son los más importantes, ya que son los que hacen que la organización evolucione favorablemente. Los profesionales que cuentan con estos tipos de talentos son aquellos que tienen la capacidad de innovar, de provocar el cambio y reinventar a la empresa; cabe mencionar que cualquier profesional, independientemente del rol en el que se desenvuelva, ya sea directivo, operativo, comercial, ó técnico, puede adoptarlo. Estos tipos de profesionales son los que más valor añadido aportan en la organización; desafortunadamente son los más escasos en el entorno laboral y son difíciles de permanecer en una empresa que no genera talento organizativo.”

Competencias:

Según, (Helleriegel, 2013:24) indica;

“...es la mezcla de preparación, destrezas, procedimientos y cualidades que ayuda a la garantía personal. Es la capacidad de reunir y emplear discretamente en un entorno profesional fijo, recursos propios como, habilidades, conocimientos y actitudes, y recursos del ambiente para producir un resultado definido”

De acuerdo, (Alles, 2012:26) manifiesta;

“...que es la mezcla integrada de culturas, destrezas y actitudes conducentes a un desempeño adecuado y oportuno en diversos argumentos. La resistencia y desplazamiento de ajuste reflejan metas para el nuevo tipo de logro que busca el trabajo y la educación, como desarrollo general para que las personas hagan algo con lo que saben. Las capacidades forman medidas que permiten determinar a las personas, y de esta manera valorar estos conceptos, son características subyacentes en el individuo que está causalmente relacionado a un estándar de garantía, y a un desempeño superior en un trabajo o situación. Es una parte profunda del temperamento, y puede predecir el comportamiento en una amplia variedad de situaciones y desafíos laborales. Una competencia ocasiona o anticipa una conducta y el desempeño”

Las Competencias Laborales

Para el INTECAP (2004) las competencias laborales comprenden aspectos importantes tales como los siguientes:

- **Hacer** (habilidades y destrezas).- Son las que el individuo podrá demostrar ante una situación u obstáculo, así como también un trabajo en el cual deba de aplicar su competitividad; así pues podrá demostrar sus destrezas en la realización de lo solicitado. El obtener los resultados esperados o aún mejorados en cuanto a los cuantificados, hará del individuo una mejor persona no solo en lo personal, sino que también en lo laboral, ya que le instará a continuar mejorando y ampliando sus habilidades pues con ellas podrá ejecutar labores con una mejor y más amplia capacidad y disposición total que le hará sentir que es capaz de alcanzar lo propuesto.

▪ **Ser** (actitudes). - En cuanto a ésta se hace la observación que es la que el individuo toma dadas sus bases de comportamiento y le impulsan a hacer lo requerido; en la dirección de que esta es parte de su ser propio, de igual forma que podemos mencionar como una motivación personal o interna que el propio individuo genera para sí mismo. Así también se encuentra dentro de su banco de memoria como deberá reaccionar ante las diversas situaciones que le sean puestas delante, siendo así como el mismo se agenciará de impulsos que lo lleven hacia el punto de cumplir o alcanzar las metas y objetivos mentalmente propuestos por sí solo.

▪ **Saber** (conocimientos)

Partiendo de lo antes mencionado, se concluye entonces en que las competencias laborales son el conjunto de conocimientos, habilidades y actitudes que, aplicadas o demostradas en situaciones del ámbito productivo, que se traducen en resultados efectivos que contribuyen al logro de los objetivos de la organización o negocio. En otras palabras, la competencia laboral es la capacidad que una persona posee para desempeñar una función productiva en escenarios laborales usando diferentes recursos bajo ciertas condiciones, que aseguran la calidad en el logro de los resultados.

Clasificación de las competencias laborales

Entre las principales competencias se tiene los siguientes:

Competencias Básicas:

Las competencias básicas se refieren a las capacidades elementales que posee un individuo, las que le permiten adaptarse a los diferentes contextos, tanto laboral como de otra índole; desarrollándole capacidades para: poder comunicarse, tener lógica, analizar y sintetizar diferentes hechos.

- Aplicación de la matemática.
- Campo dominio de la lectura.
- Adaptación al ambiente.
- Campo dominio de la escritura.
- Campo comunicación oral.
- Campo localización de la información.

Competencias Genéricas o Transversales:

Las competencias genéricas, también denominadas transversales, se refieren a las capacidades requeridas en diversas áreas, sub áreas o sectores, que permiten llevar a cabo funciones laborales a diferentes niveles de competencia de acuerdo a la complejidad, autonomía y variedad de acciones.

- Planificación de actividad.
- Calidad del trabajo.
- Administración de actividades.
- Administración de información.
- Trabajo en equipo.
- Servicio al cliente.
- Productividad en el trabajo.
- Innovación en el trabajo.
- Uso de la tecnología.

c. Competencias Específicas o Técnicas: Las competencias específicas, también conocidas como técnicas, son las capacidades laborales de índole técnico de un área ocupacional o área de competencia determinada, las cuales están relacionadas con la aplicación y uso de tecnologías y con un lenguaje técnico usual para una determinada función productiva.

Actitudes

Para Chapman, Elwood, McKnight y Wil (2008):

“... la actitud puede ser afectada por todo lo que se encuentra a nuestro alrededor, personas, acontecimientos, factores de índoles negativos o positivos. La actitud generalmente se encuentra fluyendo, es el resultado de un proceso que avanza, y que es activo y susceptible a lo que está pasando”.

Según, (Davis y Newstrom, 1999), menciona:

El término "actitud" ha sido definido como "reacción afectiva positiva o negativa hacia un objeto o proposición abstracto o concreto denotado".

Jean, Bergeron y Morin referidos por Prado (1990), indicaron que las actitudes están compuestas por tres elementos:

Índole de la actitud

Witthaker, (1996), indica que una actitud es:

“la predisposición para responder de manera predeterminada a los estímulos relevantes. Sin embargo, no todas las predisposiciones son clasificadas como actitudes, y se debe tener cuidado para distinguir las actitudes de otros estados internos que actúan como motivaciones, por ejemplo, los motivos de orden fisiológico. Las

actitudes pueden ser diferenciadas de otras predisposiciones (tendencias o hábitos), y de otros estados que actúan como motivaciones (emociones o necesidades fisiológicas) de acuerdo con el siguiente criterio.”

Cambio de actitudes:

Para poder introducirse al cambio de la actitud es necesario que una actitud según cita Ivancevich (2005),

“es una forma característica y duradera de pensar, sentir y actuar respecto a un objeto, idea, persona o grupo, es decir que al hablar de una preferencia es una actitud que avalúa un objeto, idea o persona de manera positiva o negativa. Una actitud es un estado mental y neurológico con capacidad de reacción, organizado por la experiencia, que ejerce una influencia directriz o dinámica sobre la respuesta del individuo frente a todos los objetivos y situaciones con las cuales está en relación como también es una idea cargada de emoción que predispone para un tipo de acción frente a un tipo de situación específica. De las actitudes resulta la motivación que no es más que el conjunto de actitudes que predisponen a una persona a actuar en cierto sentido para alcanzar una meta. Por lo cual tanto las actitudes por consecuencia la motivación es un estado interior que incita, canaliza y sostiene la conducta en aras de una meta, dirigen el comportamiento de una persona hacia el trabajo y lo apartan de la recreación y otras esferas de la vida.”

Habilidad intelectual

De acuerdo con Eduardo Amorós, las habilidades intelectuales son aquellas que se necesitan en la realización de las actividades mentales. Los test de Coeficiente

intelectual (CI), los de admisión, y los test de admisión para el posgrado están diseñados para asegurarse de la habilidad intelectual de los individuos.

Según, (Rosa María Torres, 2010) define las habilidades intelectuales como:

“...un conjunto de aptitudes que optimizan el aprendizaje de nuevos conocimientos, complementándose con habilidades manuales, estéticas y demás propias del ser humano que, mostrando una actitud humanista, favorecen en gran medida el proceso de aprendizaje de nuevas habilidades.”

Las dimensiones de la actividad intelectual son:

- La aptitud numérica: habilidad para la velocidad y la precisión numérica.
- La comprensión verbal: habilidad para comprender lo que se lee o se oye y la relación entre las palabras.
- La velocidad perceptual: habilidad para identificar las similitudes y las diferencias que se pueden ver rápidamente y con precisión.
- El razonamiento inductivo: habilidad de identificar la secuencia lógica de un problema en un problema y luego resolverlo
- El razonamiento deductivo: habilidad para usar la lógica y evaluar las implicaciones de un argumento.
- La visualización espacial: habilidad de imaginar la manera en que vería un objeto al cambiarle de posición en el espacio.
- La memoria: habilidad de retener y recordar experiencias pasadas.
- La comprensión: habilidad para el descubrimiento inmediato o reconocimiento de la información.

- La toma de decisiones: habilidad para juzgar, establecer prioridades y trabajar bajo presión.
- La solución de problemas: habilidad para analizar las implicaciones de la información presentada.
- La creatividad: habilidad enfocada al pensamiento divergente.

Estas habilidades nos sirven para transitar en el mundo cotidiano, por tanto es importante que se reconozca que tienen una función social y no solo son útiles para el estudiante en su tránsito por la escuela sino que hay que reconocerlas, aplicarlas y hacer una transferencia de ellas de manera consciente, ya que te proporcionarán la experiencia de comprender de manera general cualquier situación o tema, pues el desarrollo social y económico exige adquirir formas nuevas y emergentes de socialización que contribuyan activamente al desarrollo económico.

2.2.2 Desempeño laboral

Teorías del Desempeño Laboral:

Mc Gregor (1994), en su obra “El lado Humano de las Organizaciones” plantea dos Concepciones opuestas de la administración: La tradicional (a la cual denominó Teoría X) y a la moderna (a la que llamó Teoría Y).

Chiavenato (2000), en su obra “Administración del Recurso Humano”, describe la Teoría X y Y de McGregor, de la siguiente manera:

Concepción Tradicional de la Teoría X: Se basa en premisas y concepciones erróneas y distorsionadas acerca de la naturaleza humana, las cuales predominaron durante décadas en el pasado:

El hombre es perezoso por naturaleza y debe ser estimulado por incentivos externos.

En general, los objetivos individuales se oponen a los de la organización, por lo cual es necesario un control rígido.

Debido a su irracionalidad intrínseca, el hombre es básicamente incapaz de lograr autocontrol y la autodisciplina. El hombre es negligente por naturaleza; evita el trabajo o trabaja lo mínimo posible y prefiere ser dirigido.

Carece de ambición; evita las responsabilidades y prefiere verse libre de obligaciones.

Es crédulo, no es muy lúcido, y siempre está dispuesto a creer en charlatanes y demagogos.

Su propia naturaleza lo lleva a oponerse a los cambios, pues ansia la seguridad.

Según, (McGregor, 2011) estas presuposiciones y creencias todavía determinan el aspecto humano de muchas organizaciones en que se cree que las personas tienden a comportarse conforme a las expectativas de la teoría X: Con negligencia, pasividad, resistencia a los cambios, falta de responsabilidad, tendencia a creer en la demagogia, excesivas exigencias de beneficios económicos, etc. También, manifiesta que, esta no es la causa, si no el efecto de alguna experiencia negativa en alguna organización.

Nueva Concepción de la Administración (Teoría Y): Por el contrario a la Teoría X, La teoría Y propone un estilo de administración bastante participativo y democrático, basado en los valores humanos, y en un conjunto de supuestos de la motivación humana. McGregor recomienda una serie de ideas renovadoras y enfocadas totalmente hacia la aplicación de la teoría Y.

El hombre no es pasivo ni contraviene los objetivos de la organización.

Las personas poseen motivación básica, capacidad de desarrollo, estándares adecuados de comportamiento y están capacitadas para asumir plenas responsabilidades.

Descentralización y delegación.

Ampliación del cargo y mayor significación del trabajo.

Participación y administración consultiva.

Autoevaluación del desempeño.

Según (Robbins y Oulter, 2010) precisan el desempeño:

“como el final del resultado de un trabajo. Ya sea que dicho trabajo signifique un gran esfuerzo o tener responsabilidades laborales muy eficientemente y eficaz como sea permisible, el desempeño es el resultado de ese trabajo .Los gestores se preocupan por el desempeño de su organización, es decir los efectos depositados de todas las actividades que desempeñan en su empresa.”

De acuerdo, (Chiavenato, I., 2002) menciona que:

“...Es la eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral”

Para (Araujo y Leal G., 2007), menciona:

El desempeño laboral depende y se mide en varios factores: elementos, habilidades, características o competencias pertenecientes a los conocimientos, habilidades y capacidades desarrolladas por el empleado y aplicadas en su área de trabajo.

Asimismo, (Aguirre, 2000) define al desempeño laboral:

“...como un procedimiento estructural y sistemático para medir, evaluar e influir sobre los atributos, comportamientos y resultados relacionados con el trabajo, así como el grado de absentismo, con la finalidad de establecer en qué medida el trabajador es productivo, mejorando su rendimiento a futuro”.

Luego de haber consultado diferentes aportes y definiciones, podemos decir que el Desempeño Laboral es la ejecución de las funciones por parte de los empleados de una organización de manera eficiente, con la finalidad de alcanzar las metas propuestas previamente establecidos.

Características de las Fases del Ciclo de Gestión del Desempeño

- **Planificación:** Objetivos críticos (aquéllos que tienen la máxima importancia para alcanzar los resultados del puesto). Competencias críticas, que son las conductas

que requieren ser demostradas en el trabajo diario para poder lograr los objetivos establecidos.

- **Coaching:** Se hace un seguimiento del desempeño con el propósito de proveer retroalimentación, y apoyar y reforzar el desempeño actual para lograr las expectativas del desempeño.
- **Revisión:** Evalúa el desempeño actual versus el esperado al final del ciclo para analizar las tendencias del desempeño, identificando áreas de oportunidad y fortalezas que permitan planificar el logro del nivel de desempeño esperado para el año siguiente. De plaza o ciudad deberá segmentarse el período y será igualmente evaluado por los diferentes jefes.

Factores **que influyen en el desempeño laboral**

Las empresas de servicio para poder ofrecer una buena atención a sus clientes deben considerar aquellos factores que se encuentran correlacionados e inciden de manera directa en el desempeño de los trabajadores, entre los cuales se consideran para esta investigación: la satisfacción del trabajador, autoestima, trabajo en equipo y capacitación para el trabajador.

Según, (Guía para gerentes, 2000) indica que el desempeño y los resultados del trabajo del personal son una responsabilidad crítica de la gestión. Un sistema de gestión del desempeño basado en competencias apoya a los gerentes y les ayuda a cumplir con sus responsabilidades con más confianza y eficiencia.

Como proceso administrativo, la gestión donde se vuelve administración del desempeño tiene un efecto importante en la capacidad de la organización para atraer y retener trabajadores de máxima idoneidad, mejorar la eficiencia y eficacia de su

funcionamiento y prestar servicios de la mejor calidad a los clientes internos y externos de la organización.

Es importante mencionar que, en general, el desempeño que los trabajadores tienen está determinado por la forma de organización y por las condiciones bajo las cuales se estructura este trabajo.

Evaluación de Desempeño

De acuerdo, (Chiavenato, 2000) manifiesta:

“...El desempeño del cargo es situacional en extremo, varía de persona a persona y depende de innumerables factores condicionantes que influyen poderosamente. El valor de las recompensas y la percepción de que las recompensas dependen del esfuerzo determinan el volumen de esfuerzo individual que la persona está dispuesta a realizar: Una perfecta relación costo – beneficio. A su vez, el esfuerzo individual depende de las habilidades y capacidades de la persona y de su percepción del papel que desempeñará. La evaluación del desempeño es una apreciación sistemática del desempeño de cada persona en el cargo o del potencial de desarrollo futuro. Toda evaluación es un proceso para estimular o juzgar el valor, la excelencia, las cualidades de alguna persona.”

Factores de Calificación en la Evaluación del Desempeño Laboral

Por otro, (Moreno, L., 2012), describe los factores de calificación en seis:

“Competencia profesional, capacidad de organización, capacidad de mando, relaciones interpersonales, sentido de responsabilidad, eficacia de gestión. “

a) Competencia Profesional: Conjunto de conocimientos, experiencias y habilidades empleados en el desempeño de la misión y finalidades del puesto, dividido en cinco grados.

- Insatisfactorio.- Faltan las bases esenciales. Necesita ayuda continua. No logra seguir el desenvolvimiento del trabajo.
- Deficiente.- Tiene escasas capacidades en el desarrollo de las técnicas y procedimientos requeridos por el puesto. Comprende insuficientemente las bases esenciales de su actividad y las circunstancias relacionadas con ella.
- Satisfactorio.- Conoce sus funciones de forma satisfactoria. Se aprovecha limitadamente de la experiencia y del adiestramiento.
- Notable.- Conocimiento teórico práctico de su tarea superior a la media. Bien enterado de las más importantes funciones del puesto.
- Optimo.- Profunda preparación teórica y práctica en las materias de su competencia. Su conocimiento de los principios, técnicas y procedimientos propios del puesto está avalado y enriquecido por la experiencia. Capacidad máxima de prever futuros desarrollos del puesto.

b) Capacidad de Organización: Es la correcta interpretación de las políticas y de los objetivos que deben llevarse adelante. Capacidad de dirigir, coordinar y controlar los recursos humanos, técnicos y materiales y habilidad para mejorar los métodos de trabajo.

- Insatisfactorio.- Desacertada identificación de los objetivos fijados. No logra organizar su propio trabajo. Se pierde en los detalles, sin concluir los trabajos. Sigue sólo procedimientos existentes. Sus órdenes provocan confusión. Muy poca capacidad como jefe.

- Deficiente.- Organiza discretamente sólo los trabajos habituales. Da órdenes poco claras, provocando frecuentemente fallos y errores. Escaso sentido de la organización. Escasas cualidades de jefe.
- Satisfactorio.- Identifica acertadamente los objetivos propuestos, necesitando guía en las innovaciones más importantes. Organiza bien el trabajo normal. Su valor como jefe es de tipo medio.
- Notable.- Persigue con tenacidad los objetivos propuestos. Buen organizador. Sólo necesita orientaciones en los problemas de mayor amplitud y complejidad. Buen jefe. Se preocupa de estimular a sus subordinados.
- Optimo.- Tiene una visión clara de la interdependencia y subordinación de los objetivos a alcanzar. Organiza eficazmente el trabajo y lo mejora continuamente. Jefe dinámico, sabe infundir espíritu de equipo. Su estilo de dirección es eficaz y motivador.

Así, factor tras factor se van evaluando todos ellos, de acuerdo a la organización.

c) Capacidad de Mando.

d) Relaciones Interpersonales.

e) Sentido de Responsabilidad.

f) Eficacia de Gestión.

Puesto de trabajo

Puesto de trabajo se define como el lugar o área ocupado por una persona dentro de una organización, empresa o entidad donde se desarrollan una serie de actividades las cuales satisfacen expectativas, que tienen como objetivo, garantizar productos, servicios y bienes en un marco social. Esto propicia una relación de contrato donde se beneficia la organización y la persona que pertenece a ella, de hecho, para un óptimo

resultado se hace necesario la correcta utilización de las herramientas a la disposición así se satisfacen las demandas de la empresa al seleccionar el perfil indicado.

Surge de la necesidad de satisfacer requerimientos psicológicos, económicos y sociales, haciendo uso de los recursos, objetos, implementos, conocimientos y habilidades, así mismo, están responsabilidades y compromisos para un bien común. Donde las actividades, funciones y tareas, garantizan como se articula un espacio temporal de acuerdo a las condiciones del perfil exigido donde la finalidad que se persigue es la calidad en los procesos de la estructura, la estrategia, la gestión, la administración y la productividad, lo cual, sienta un precedente que no se altera por tramites que complican y hacen más lento el trabajo a realizar.

Según, (Denis Yamile, 2012)

“El puesto de trabajo no es estático, cambia con el tiempo al perseguir un mejor resultado, podemos decir que no toda actividad es considerada puesto de trabajo, pues hay requisitos como son: una institución organizada, un orden jerárquico, un contrato, un salario fijo y una serie de compromisos adquiridos, dentro de una estructura formal y legal. De no cumplir con lo mencionado anteriormente se hablaría solo de un trabajador independiente que maneja su propio tiempo y carece de un sueldo fijo siendo así diferente a una persona que desempeña una labor en una empresa donde cumple un horario, y recibe a cambio sus prestaciones.”

Condiciones del ambiente de trabajo

El medio ambiente de trabajo influye en el comportamiento y rendimiento del trabajador. Es la combinación de tecnología, procedimientos de trabajo y clima laboral que agrupados influyen en el trabajador, en características que no ve, pero si siente.

Es uno de los factores esenciales para el rendimiento humano. Es necesario controlar que el hombre no trabaje al extremo, es decir no hacer que llegue al límite de su resistencia y que las condiciones ambientales no contribuyan a ello. El desorden y la falta de higiene afectan negativamente a la empresa, poniendo en riesgo la eficacia y eficiencia en el trabajo creando situaciones potenciales de accidentes. A continuación, se presentarán algunos factores que, González (2008) indica afectan a este sistema de manera directa.

▪ **El ruido:** “Sonido no deseado”, es un tono simple que causa efectos patológicos en el organismo del trabajador como pérdida temporal de la audición, fatiga psicosocial y estados de confusión. Este sonido es una energía producida por la vibración de los cuerpos, se transmite por el aire mediante vibraciones invisibles. El sonido se mide a través de decibeles, cero decibeles es el umbral de la audición y 120 decibeles corresponden al estado de dolor.

▪ **Vibración:** Se dice del movimiento que realiza un cuerpo alrededor de otro fijo. Este se describe mediante dos parámetros: intensidad y frecuencia. En el caso del ruido, este se mide por medio del nivel de la presión sonora mientras que en el caso de las vibraciones este se desarrolla por medio de la aceleración o el desplazamiento de la vibración. Cuanto mayor es la aceleración de una vibración, mayor será el efecto negativo a la salud.

▪ **Temperatura:** Este factor influye en la comodidad del trabajador. Las temperaturas extremas (frío, calor) perjudican el correcto funcionamiento de la planta, el exceso de calor causa fatiga necesitando más tiempo de descanso que si se estuviera trabajando a temperatura normal.

▪ **Iluminación:** El problema con la iluminación radica en los contrastes o brillos excesivos, poca iluminación o deslumbramientos, estos factores causan estrés visual

generando bajo rendimiento, problemas con la calidad del producto y sobre todo al trabajador (irritación de ojos y dolores de cabeza) e) Ventilación: La ventilación permite eliminar el polvo en los almacenes, diluir vapores inflamables y templar el ambiente para que el trabajador se sienta más cómodo.

Productividad

Según, (Almeida y Olivares, 2013:26), manifestó en su investigación:

“El acrecentamiento o baja de los servicios o productos, según sean utilizados los componentes sea trabajo, capital, técnica, etc.”

Para (Martínez, 2014, p.17). es:

“Reflejo del uso de los recursos que se usan adecuadamente”.

Por otro lado, (Núñez, 2007), mencionó sobre la productividad:

“...El individuo, coloca las materias primas y procesos directamente dando lugar al trabajo; El sueldo valora el esfuerzo realizado por el trabajador y la empresa en relación con la productividad, reflejando así las dimensiones medibles para productividad en la ejecución del trabajo dentro de una organización como son la relevancia, eficiencia, eficacia.”

Para (Almeida y Olivares, 2013), ¿para poder mejorar los productos o servicios dentro de una organización que se debe dar? El mejoramiento se obtiene siguiendo esto determinados puntos como son:

- Conjunto de técnicas
- Aspecto organizativo
- Aspecto humano

- Los aspectos laborales en torno a las relaciones
- Las condiciones en los centros laborales
- La eficacia Otros espacios;

Definiciones conceptuales

Conocimientos.- Agrupación de información que ha sido guardada o almacenada dentro de la memoria, siendo obtenida por la experiencia misma o la obtención de nuevos métodos de aprendizaje; pero cabe mencionar que estos son mucho más que una base o conjunto de datos obtenido por diversos medios, podemos conceptualizar que los conocimientos son bases y puntos iniciales los cuales nos servirán y ayudaran a poder apreciar la posesividad de estos ya como conjunto mayor los cuales podemos aplicar ya en conjunto; dado esto pues de que, el conocimiento será de mucha utilidad siempre y cuando lo podamos usar atado a otra cantidad indefinida de conocimientos para formar un número mayor de estos, debido a que individualizado el conocimiento puedo no estar al nivel de lo que se necesite alcanzar.

Al respecto Histon (2013:22) considera que;

“...es dominio, siendo la clave de este el aprendizaje, proyecto que fortalece la predisposición presente de animar el aprendizaje personal y el organizacional como promotores de los cambios que necesitan las instituciones para lograr establecer un nivel competente. Las instituciones que ocupan aceleradamente la forma cotidiana de aprendizaje, se relacionan a las instituciones que se les llaman inteligentes; eso quiere decir, las que se encuentran organizadas para la toma de decisiones innovadoras frente a problemas que surgen en el momento, utilizando pocos recursos en relación a los tiempos, informaciones, conocimientos, presupuesto y personal”

1. **Habilidades.-** La habilidad es la aptitud innata, talento, destreza o capacidad que ostenta una persona para llevar a cabo y por supuesto con éxito, determinada actividad, trabajo u oficio. Casi todos los seres humanos, incluso aquellos que observan algún problema motriz o discapacidad intelectual, entre otros, se distinguen por algún tipo de aptitud.

2. **Motivación.** - Existen diferentes concepciones las cuales la presentamos:
López (2005), en la revista de investigación de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, describe lo siguiente:

“Las teorías de las Necesidades y la Teoría de la Equidad, referidos a las satisfacciones e insatisfacciones de las personas. La teoría de los Refuerzos se refiere a que las consecuencias de una conducta específica pueden afectar su repetición. La Teoría de las Expectativas detalla el proceso mediante el cual las personas pueden optar por distintas acciones alternativas, en base a sus expectativas de lo que obtendrán de cada conducta. La Teoría de las Metas se concentra en el proceso de establecerlas y la forma en que las metas mismas afectan la motivación. No obstante, estas cinco posiciones tienen en común el papel crucial de la conciencia de la persona en cuanto a lo que le resulta importante y las circunstancias en las que trabaja.”

Chiavenato (2000), indica lo siguiente:

“...que el concepto de motivación es difícil de definir, puesto que se ha utilizado en diferentes sentidos. De manera amplia motivo es aquello que impulsa a una persona a actuar de determinada manera o, por lo menos, que origina una propensión hacia un comportamiento específico.”

Goleman (2004) indica lo siguiente:

“...que consiste en las tendencias emocionales que guían y facilitan la obtención de las metas, utilizando el potencial que cada persona posee; para ello influye la perseverancia, la confianza en sí mismo y la capacidad de sobreponerse a las derrotas.”

3. Comportamiento.- Se trata de la forma de proceder de las personas u organismos frente a los estímulos y en relación con el entorno. Es importante y fundamental establecer el que todo comportamiento está influenciado por una serie de elementos. En concreto, se estipula que aquel estará marcado tanto por la cultura que tenga la persona en cuestión como por las normas sociales existentes en su entorno o la actitud que presente en todo momento.

4. Innovación.-Según Pavón, J., y Goodman, innovación es:

“...el conjunto de actividades inscritas en un determinado periodo de tiempo y lugar que conducen a la introducción con éxito en el mercado, por primera vez, de una idea en forma de nuevos o mejores productos, servicios o técnicas de gestión y organización”

Según Gee, innovación es:

“...el proceso en el cual a partir de una idea, invención o reconocimiento de necesidad se desarrolla un producto, técnica o ser-vicio útil y es aceptado comercialmente”

5. Perfil. - Gómez (2011:45) expone que;

“Componen los compromisos, permisiones, capacidades e interrelaciones con los distintos cargos que ya existen en cada puestos de trabajo; también fijan los perfiles que debe contar el personal para optar u ocuparlos.”

Pérez y Gardey (2014:39) indica que una funciones;

“es el medio a través del cual se establecen las obligaciones y el ambiente de las perspectivas y los tipos de personas (en términos de capacidad y experiencia), que deben ser contratadas para ocupar el puesto. Facilita información acerca de los requisitos de un puesto que más tarde serán necesarios para desplegar las descripciones del puesto (lo que implica el puesto) y las detalles del puesto (el tipo de persona que se debe contratar para cubrirlo).”

Chiavenato (2007:19) manifiesta que;

“lo componen una serie de ocupaciones o facultades que el interesado del compromiso realizara de modo metodológico y repetida. Además puede realizarlas una persona que sin necesidad e ocupar un cargo, desarrolle una función de forma momentánea o decisiva. Para que una serie de trabajos o facultades forme un puesto, se necesita que se realicen de forma repetida.

6. **Iluminación.** - Es la luz principal que permite ver y desplazarse por un cuarto, sin molestia de sombras o zonas más o menos iluminadas, y que generalmente utiliza un punto de luz por encima del ojo, colgando del techo o en apliques de pared.

7. **Eficiencia.-** La eficiencia puede ser conceptualizada como “producir la mayor cantidad de servicios o prestaciones posibles dado el nivel de recursos de los que se dispone” o, bien “alcanzar un nivel determinado de servicios utilizando la menor cantidad de recursos posible”

Al respecto Almeida y Olivares (2013:31) manifiesta lo siguiente,

“Cuando se utiliza de una manera responsable los recursos obtenemos una mejor calidad del servicio; empleando agua, combustibles y la energía eléctrica, en cuantías necesarias sin derrochar; asimismo usar las herramientas, máquinas y equipos de manera apropiada, impidiendo algún desperfecto”.

8. **Eficacia.** - En qué medida la institución como un todo, o un área específica de esta, está cumpliendo con sus objetivos estratégicos, sin considerar necesariamente los recursos asignados para ello la eficacia es un concepto que da cuenta sólo del grado de cumplimiento de los objetivos establecidos.

III. HIPOTESIS DE LA INVESTIGACION

3.1 Hipótesis general

La gestión del talento humano se relaciona positivamente con el desempeño laboral de los trabajadores en el grifo Pastor de la ciudad de Huánuco. 2019.

Hipótesis Nula

La gestión del talento humano NO se relaciona positivamente con el desempeño laboral de los trabajadores en el grifo Pastor de la ciudad de Huánuco. 2019.

3.2 Hipótesis específicas

HE₁. Las competencias se relacionan positivamente con el desempeño laboral de los trabajadores en el grifo Pastor de la ciudad de Huánuco. 2019.

HE₂. Las actitudes se relacionan sustancialmente con el desempeño laboral de los trabajadores en el grifo Pastor de la ciudad de Huánuco. 2019.

HE₃. La agilidad intelectual de los trabajadores se relaciona sustancialmente con el desempeño laboral de los trabajadores en el grifo Pastor de la ciudad de Huánuco. 2019.

IV. METODOLOGÍA

4.1 Diseño de investigación

En la presente investigación se utilizará el tipo descriptivo correlacional, es decir, los estudios descriptivos miden de forma independiente las variables, porque se describirá y analizará la correlación entre variables, es decir, la gestión del talento humano y el desempeño laboral.

Según, (Carlos Sabino, 1995: 37) menciona al respecto:

“...ambos tipos de investigación son modelos ideales, pero que muchas veces se realizan estudios que tienen aspectos combinados, por lo que dicha clasificación debe entenderse preferentemente como un recurso analítico para estimular al investigador a clarificar sus objetivos, más que como una disyuntiva ante la cual hay que optar por una u otra alternativa”.

Por su alcance temporal. - El alcance temporal del presente trabajo de investigación es seccional o sincrónico, ya que su realización se dio en un periodo de tiempo comprendido en 14 meses.

Por su profundidad. - El presente trabajo de Investigación se encuentra dentro del ámbito descriptivo correlacional, porque nos permitió detallar la descripción de la relación entre variables, es decir, la gestión del talento humano y el desempeño laboral en el grifo Pastor de la ciudad de Huánuco. 2019.

Por su amplitud. - La amplitud del presente trabajo de investigación es micro administrativa, porque el ámbito de estudio no es amplio ya que abarcan a una sola entidad el cual es el grifo Pastor de la ciudad de Huánuco. 2019.

Por su fuente. - La fuente del presente trabajo de investigación es mixta, dado que cuenta con fuentes primarias recolectadas exclusivamente por el investigador para el beneficio de esta investigación y también con fuentes secundarias que fueron recolectadas por terceras personas con otras finalidades, pero que sirve como objeto de consulta a lo largo del presente trabajo de investigación.

Por su carácter. - El carácter del presente trabajo de investigación se enmarcará en el tipo de carácter cuantitativo, porque se aplicará las tasas porcentuales, métodos y técnicas de la estadística descriptiva para la identificación, análisis e interpretación de los datos estadísticos recolectados por el investigador.

Por su naturaleza. - El presente trabajo es documental, porque se revisó documentos que nos ayudarán aclarar algunos asuntos en la presente investigación.

En cuanto al nivel de investigación para el desarrollo del presente trabajo de investigación, compartimos opiniones con (Torres Bardales, 1998).:

“Los métodos científicos son procedimientos ligados entre sí para la consecución de objetivos previamente determinados, son la sucesión de procesos que debemos ejecutar para comprobar las hipótesis que predicen o explican propiedades, relaciones y conductas desconocidas antes del inicio de la investigación, son formas o maneras como lograr un objetivo o procedimientos lógicos que determinan las vías para la realización de una actividad científica y alcanzar los objetivos de lo mismo”.

El nivel de nuestra investigación es el correlacional – descriptivo, porque se determinará la relación entre variables (la gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores en el grifo Pastor de la ciudad de Huánuco) y luego se describirá.

De acuerdo a la naturaleza de la presente investigación es del nivel descriptivo/correlacional porque nos permitirá describir la relación de las variables de estudio: la gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores en el grifo Pastor de la ciudad de Huánuco.

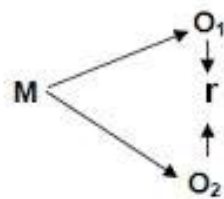
Según, **(Pino Gotuzzo, 2012)** define como:

“Este tipo de diseño tiene como propósito analizar la relación existente entre variables, en este caso al investigador no le interesa dar explicaciones de que una variable sea causa de la otra, este tipo de diseño se relaciona con dos o más de datos de un conjunto de sujetos con la intención de determinar la subsecuente relación.”

De acuerdo a la apreciación de **(Hernández Sampiere, Roberto y otros, 1997, p. 169)** sustenta que:

“En los diseños cuasi experimentales, los sujetos no son asignados al azar a los grupos ni emparejados; sino que dichos grupos ya estaban formados antes del experimento son grupos intactos (la razón por la que surgen y la manera como se formaron independientes o aparte del experimento”.

El esquema del presente trabajo de investigación que representa este diseño es el siguiente:



Dónde:

M = Muestra

O₁ = Variable Independiente

O₂ = Variable dependiente

R = Relación

4.2 Universo y muestra

4.2.1 Población.

De acuerdo a la naturaleza de nuestro trabajo de investigación, (Arias, 2006), indica una serie de recomendaciones con respecto a la delimitación de la población, que son: La población objetivo debe quedar delimitada con claridad y precisión en el problema de investigación e interrogante) y en el objetivo general del estudio.

Para ello, (Arias, 2006. p. 81) define a la población como el:

"(...) conjunto finito o infinito de elementos con características comunes, para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Esta queda limitada por el problema y por los objetivos del estudio".

Es decir, se utilizará un conjunto de personas con características comunes que serán objeto de estudio.

Para nuestro trabajo de investigación tiene una Población finita porque es aquella cuyo elemento en su totalidad son identificables por el investigador.

CUADRO N° 1

POBLACIÓN EN ESTUDIO DE EL GRIFO PASTOR DE LA CIUDAD DE HUÁNUCO. 2019.

N°	GENERO	N° TRABAJADORES
1	VARONES	6
2	MUJERES	3
	TOTAL	9

FUENTE : Propia
ELABORACIÓN: Investigador.

4.2.2. Muestra

Según, (Castro, 2003), la muestra se clasifica en probabilística y no probabilística. La probabilística, son aquellas donde todos los miembros de la población tienen la misma opción de conformarla a su vez pueden ser: muestra aleatoria simple, muestra de azar sistemático, muestra estratificada o por conglomerado o áreas. La no probabilística, la elección de los miembros para el estudio dependerá de un criterio específico del investigador, lo que significa que no todos los miembros de la población tienen igualdad de oportunidad de conformarla. La forma de obtener este tipo de muestra es: muestra intencional u opinática y muestra accidentada o sin norma.

La muestra del presente trabajo de investigación, es una muestra poblacional, a continuación, se detalla.

CUADRO N° 2

MUESTRA EN ESTUDIO DE EL GRIFO PASTOR DE LA CIUDAD DE HUÁNUCO. 2019.

N°	GENERO	N° TRABAJADORES
1	VARONES	6
2	MUJERES	3
	TOTAL	9

FUENTE : Propia

ELABORACIÓN: Investigador

4.3 Definición y operacionalización de variables

Variable Independiente	Concepto
Gestión de talento humano	la gestión del talento humano es una actividad que depende menos de las jerarquías, órdenes y mandatos. La importancia de una participación de la empresa donde se implica formar una serie de medidas como el compromiso de los trabajadores de la empresa.
Variable dependiente	Concepto
Desempeño laboral	Es la eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral.

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN
VARIABLE INDEPENDIENTE : GESTION DEL TALENTO HUMANO	COMPETENCIAS	Conocimientos Habilidades	<p>Para la recolección de datos: Guía de Observación</p> <p>Para el procesamiento de datos: Estadística descriptiva, Estadística Inferencial</p>
	ACTITUDES	Motivación Comportamiento	
	AGILIDAD INTELECTUAL	Innovación Imitación	
VARIABLE DEPENDIENTE DESEMPEÑO LABORAL	PUESTO DE TRABAJO	Perfil Definición de planes	
	CONDICIONES DEL AMBIENTE DE TRABAJO	Iluminación Orden de los recursos	
	PRODUCTIVIDAD	Eficacia Eficiencia	

4.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Los datos se recolectarán durante el trabajo de campo serán procesados utilizando los métodos y técnicas de la Estadística Descriptiva e inferencial , en este sentido se utilizaron los cuadros estadísticos, los gráficos estadísticos (gráficos de barras, circulares y polares), y los estadígrafos como (la media, la mediana, la moda, la desviación estándar y la varianza) con sus respectivos análisis e interpretaciones, así mismo se utilizaron los métodos y técnicas de la Estadística Inferencial, fundamentalmente el coeficiente de correlación de Pearson.

4.5 Plan de análisis

Los datos recolectados durante el trabajo de campo se procesó utilizando los métodos y técnicas de la Estadística Descriptiva e inferencial , en este sentido se utilizaron los cuadros estadísticos, los gráficos estadísticos (gráficos de barras, circulares y polares), y los estadígrafos como (la media, la mediana, la moda, la desviación estándar y la varianza) con sus respectivos análisis e interpretaciones, así mismo se utilizaron los métodos y técnicas de la Estadística Inferencial, fundamentalmente el coeficiente de correlación de Pearson.

4.6 Matriz de consistencia

GESTION DEL TALENTO HUMANO Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN EL GRIFO PASTOR DE LA CIUDAD DE HUÁNUCO. 2019						
PROBLEMAS	OBJETIVOS	Hipótesis	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN
PG: ¿Cuál es la relación de la gestión del talento humano con el desempeño laboral de los trabajadores en el grifo Pastor de la ciudad de Huánuco. 2019?	OG: Determinar la relación de la gestión del talento humano con el desempeño laboral de los trabajadores en el grifo Pastor de la ciudad de Huánuco. 2019.	HG: La gestión del talento humano se relaciona positivamente con el desempeño laboral de los trabajadores en el grifo Pastor de la ciudad de Huánuco. 2019.	VARIABLE INDEPENDIENTE : GESTION DEL TALENTO HUMANO	COMPETENCIAS	Conocimientos Habilidades	Para la recolección de datos: Guía de Observación Para el procesamiento de datos: Estadística descriptiva, Estadística Inferencial
PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPOTESIS ESPECIFICAS		ACTITUDES	Motivación Comportamiento	
PE1. ¿En qué medida las competencias laborales se relacionan con el desempeño laboral de los trabajadores en el grifo Pastor de la ciudad de Huánuco. 2019?	OE1: Conocer la relación de las competencias laborales con el desempeño laboral de los trabajadores en el grifo Pastor de la ciudad de Huánuco. 2019.	HE1: Las competencias se relacionan positivamente con el desempeño laboral de los trabajadores en el grifo Pastor de la ciudad de Huánuco. 2019		AGILIDAD INTELLECTUAL	Innovación Imitación	
PE2. ¿Cómo se relacionan las actitudes con el desempeño laboral de los trabajadores en el grifo Pastor de la ciudad de Huánuco. 2019?	OE2: Determinar la relación de las actitudes con el desempeño laboral de los trabajadores en el grifo Pastor de la ciudad de Huánuco. 2019.	HE2: Las actitudes se relacionan sustancialmente con el desempeño laboral de los trabajadores en el grifo Pastor de la ciudad de Huánuco. 2019	VARIABLE DEPENDIENTE DESEMPEÑO LABORAL	PUESTO DE TRABAJO	Perfil Definición de planes	
PE3. ¿De qué manera se relaciona la agilidad intelectual con el desempeño laboral de los trabajadores en el grifo Pastor de la ciudad de Huánuco. 2019?	OE3: Determinar de qué manera se relaciona la agilidad intelectual con el desempeño laboral de los trabajadores en el grifo Pastor de la ciudad de Huánuco. 2019.	HE3: La agilidad intelectual de los trabajadores se relaciona sustancialmente con el desempeño laboral de los trabajadores en el grifo Pastor de la ciudad de Huánuco. 2019.		CONDICIONES DEL AMBIENTE DE TRABAJO	Iluminación Orden de los recursos	
				PRODUCTIVIDAD	Eficacia Eficiencia	

4.7 Principios éticos

Los progresos científicos y tecnológicos que día a día en el siglo XXI aportan el conocimiento de modernos procedimientos y avances en la vida empresarial, por una parte, conllevan un sinnúmero de beneficios para los empresarios; pero, por otra, surgen de las investigaciones que se realizan de forma empírica, como producto, en determinadas ocasiones, del no cumplimiento de normas, códigos o reglamentación en la investigación experimental.

Ética empresarial es el conjunto de valores, normas y principios reflejados en la cultura de la empresa para alcanzar una mayor sintonía con la sociedad y permitir una mejor adaptación a todos los entornos en condiciones que supone respetar los derechos reconocidos por la sociedad y los valores que ésta comparte.

El ámbito de la ética de los negocios posee dimensiones normativas y descriptivas. Como una especialidad corporativa y un área de especialización, el campo es principalmente normativo. Los estudiosos que intentan comprender y analizar el comportamiento de los negocios emplean métodos descriptivos. El rango y número de temas éticos del mundo de los negocios refleja la interacción de comportamientos enfocados a maximizar la ganancia con preocupaciones no-económicas.

V. Resultados

5.1 Resultados

Los resultados se han obtenido en base al cuestionario aplicado en los trabajos del grifo pastor de la ciudad de Huánuco, las mismas que han sido organizadas y tabuladas, sistematizadas en las tablas de frecuencia simple interpretadas y analizadas.

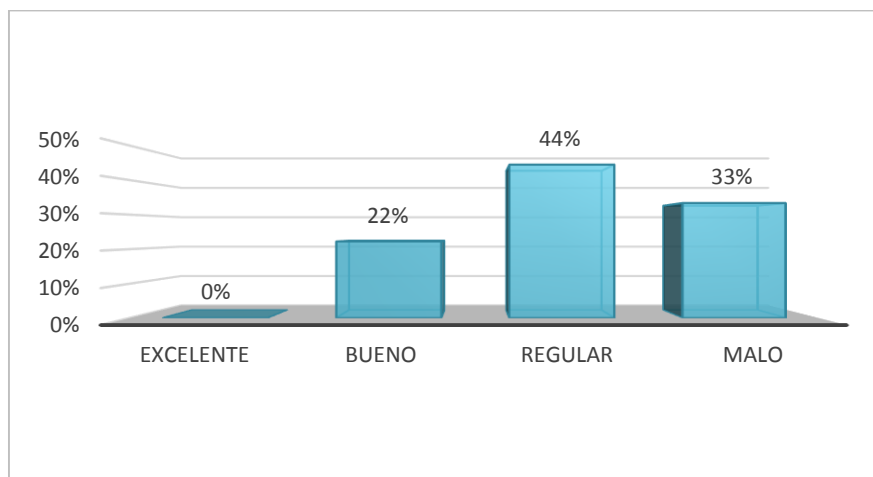
Tabla 1 ¿Cómo califica los conocimientos de los trabajadores en el grifo Pastor de la ciudad de Huánuco?

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje.
Excelente	0	0%
Bueno	2	22%
Regular	4	44%
Malo	3	33%
Total	9	100%

Fuente: Encuestada aplicada a los representantes legales de las Mype.

Elaboración: Propia

GRÁFICA 1 ¿Cómo califica los conocimientos de los trabajadores en el grifo Pastor de la ciudad de Huánuco?



Fuente: Tabla 1

Elaboración: Propia

INTERPRETACION:

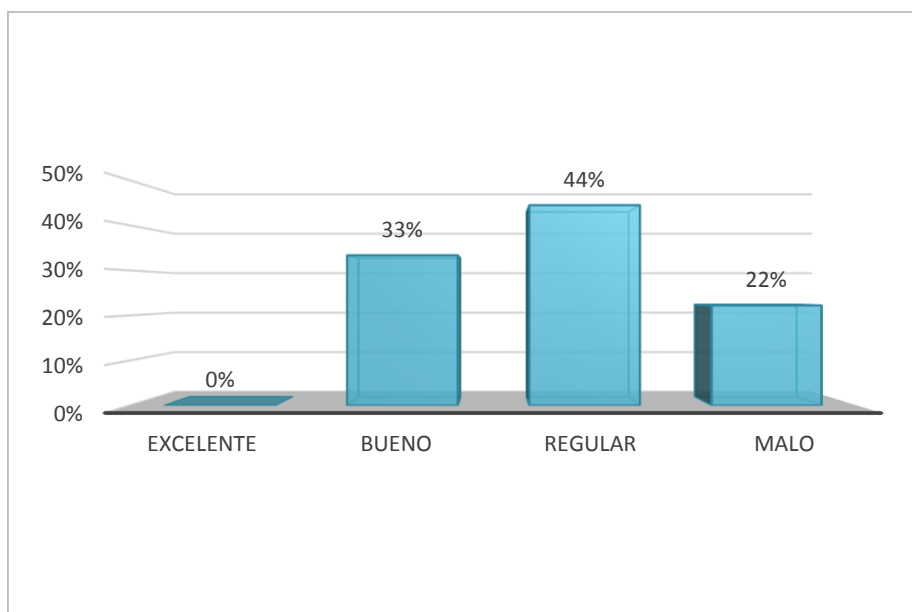
En la gráfica se observa que el 48% de los trabajadores del grifo Pastor de la ciudad de Huánuco califica los conocimientos de manera regular, en un 33 % de malo y contrariamente a ello el 22% califica los conocimientos de los trabajadores de bueno.

Tabla 2 ¿Cómo califica las habilidades de los trabajadores en el grifo Pastor de la ciudad de Huánuco?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje.
Excelente	0	0%
Bueno	3	33%
Regular	4	44%
Malo	2	22%
Total	9	100%

Fuente: Encuestada aplicada a los representantes legales de las Mype.
Elaboración: Propia

GRÁFICA 2 ¿Cómo califica las habilidades de los trabajadores en el grifo Pastor de la ciudad de Huánuco?



Fuente: Tabla 2
Elaboración: Propia

INTERPRETACION:

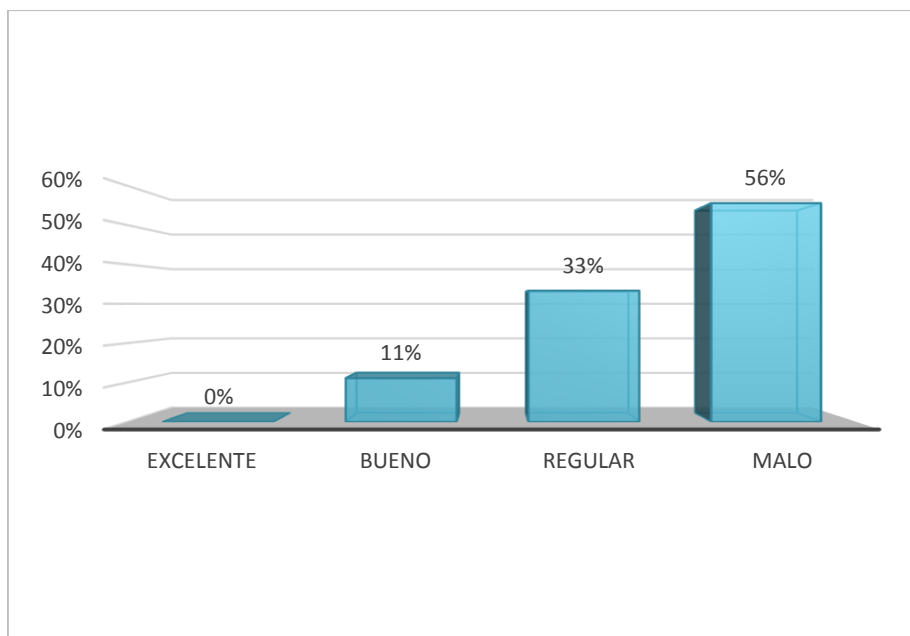
El 33% de los trabajadores califica a las habilidades que los trabajadores del grifo Pastor de la ciudad de Huánuco como bueno, el 44% como regular y el 22% califica las habilidades de los trabajadores como malo.

Tabla 3 ¿Cómo califica la motivación que se brinda a los trabajadores en el grifo Pastor de la ciudad de Huánuco?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje.
Excelente	0	0%
Bueno	1	11%
Regular	3	33%
Malo	5	56%
Total	9	100%

Fuente: Encuestada aplicada a los representantes legales de las Mype.
Elaboración: Propia

GRÁFICA 3 ¿Cómo califica la motivación que se brinda a los trabajadores en el grifo Pastor de la ciudad de Huánuco?



Fuente: Tabla 3.
Elaboración: Propia

INTERPRETACION:

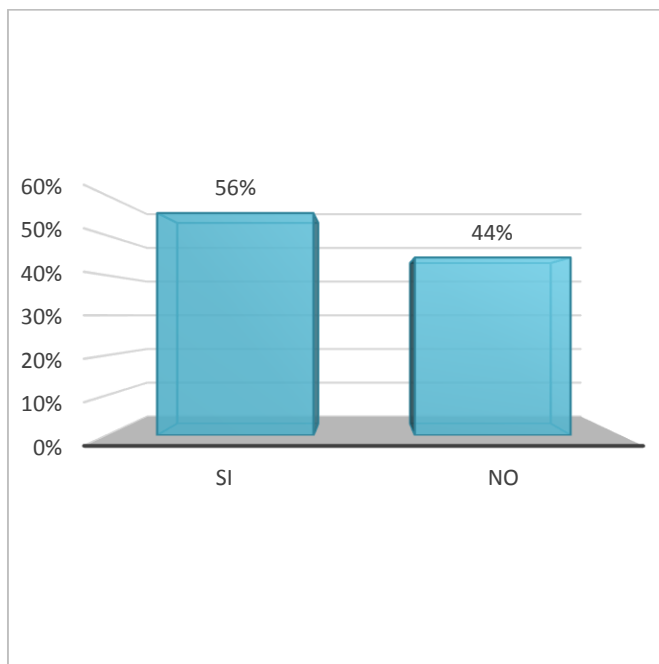
Del 100% de los trabajadores del Grifo Pastor de Huánuco, el 56% manifiestas que la motivación para el trabajo es mala, el 33% de ellos es regular y el 11% responde que la motivación es buena.

Tabla 4 ¿Cree usted que las competencias laborales de los trabajadores del grifo pastor se relacionan con el desempeño laboral?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje.
Si	5	56%
No	4	44%
Total	9	100%

Fuente: Encuestada aplicada a los representantes legales de las Mype.
Elaboración: Propia

GRÁFICA 4 ¿Cree usted que las competencias laborales de los trabajadores del grifo pastor se relacionan con el desempeño laboral?



Fuente: Tabla 4.
Elaboración: Propia

INTERPRETACION:

Según la respuesta a la pregunta planteada: ¿Cree usted que las competencias laborales de los trabajadores del grifo pastor se relacionan con el desempeño laboral? De los trabajadores es afirmativamente en un 56% y solo el 44% responden de manera negativa.

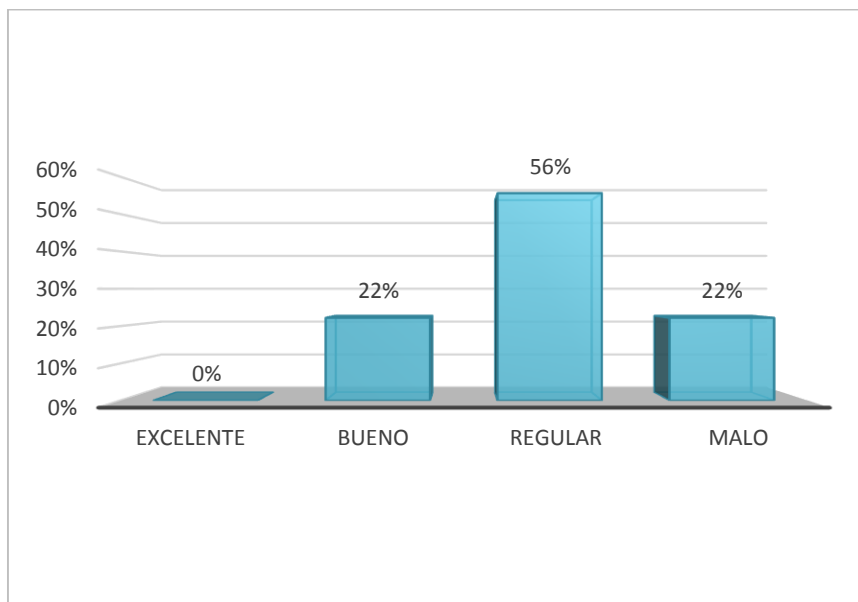
Tabla 5 ¿Cómo califica el comportamiento de los trabajadores en el grifo Pastor de la ciudad de Huánuco?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje.
Excelente	0	0%
Bueno	2	22%
Regular	5	56%
Malo	2	22%
Total	9	100%

Fuente: Encuestada aplicada a los representantes legales de las Mype.

Elaboración: Propia

GRÁFICA 5 ¿Cómo califica el comportamiento de los trabajadores en el grifo Pastor de la ciudad de Huánuco?



Fuente: Tabla 5

Elaboración: Propia

INTERPRETACION:

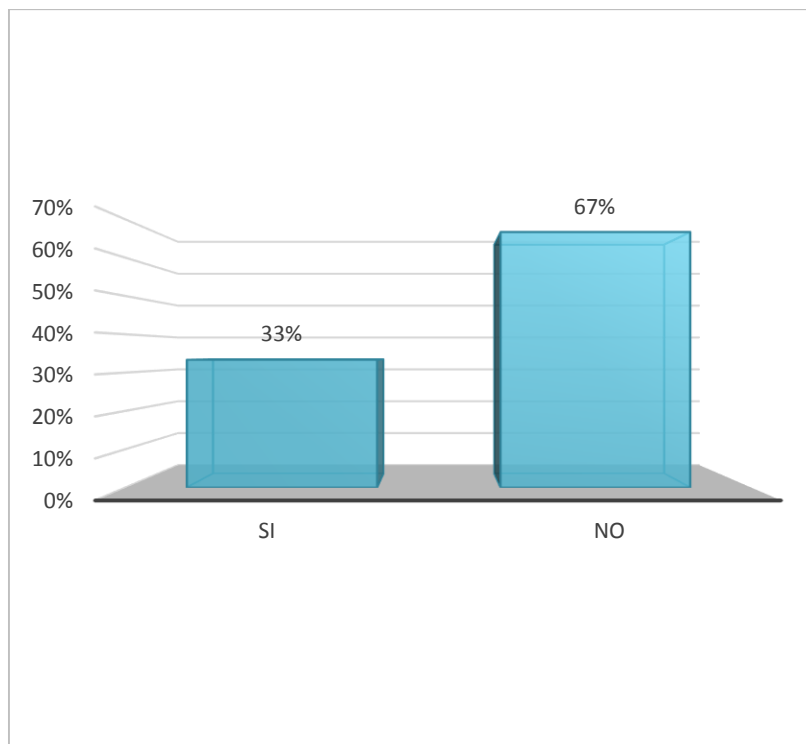
El gráfico nos presenta la respuesta de los trabajadores del grifo Pastor de la ciudad de Huánuco de cómo califica su comportamiento existiendo un empate del 22% manifestaron de buena y el otro de malo; sin embargo, el 56% respondieron que su comportamiento es regular.

Tabla 6 ¿cree usted que las actitudes de los trabajadores se relacionan con el desempeño laboral?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje.
Si	3	33%
No	6	67%
Total	9	100%

Fuente: Encuestada aplicada a los representantes legales de las Mype.
Elaboración: Propia

GRÁFICA 6 ¿cree usted que las actitudes de los trabajadores se relacionan con el desempeño laboral?



Fuente: Tabla 6
Elaboración: Propia

INTERPRETACION:

Se plantea la siguiente pregunta: ¿cree usted que las actitudes de los trabajadores se relacionan con el desempeño laboral? En la encuesta, del total de trabajadores el 67% responden de manera negativa afirmando que para ellos son trabajos eventuales y solo el 33% expresan positivamente.

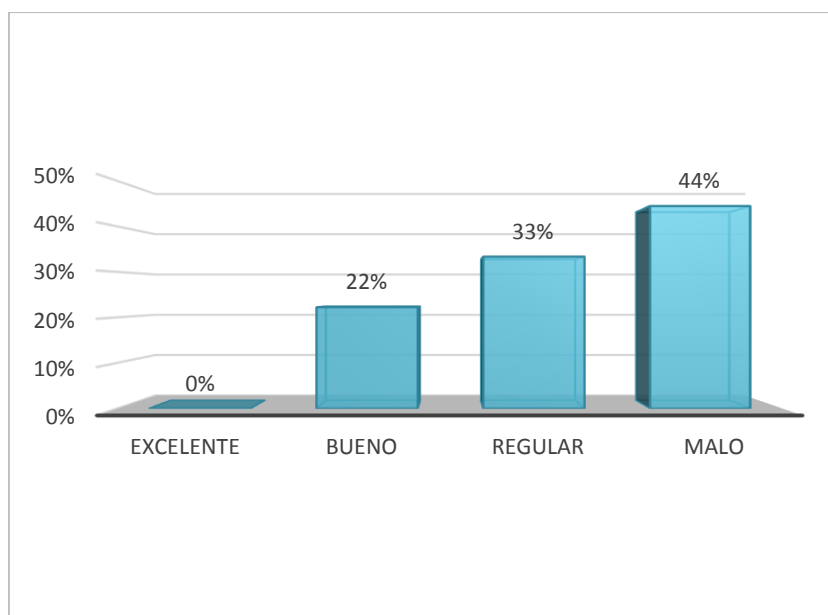
Tabla 7 ¿Cómo califica la innovación que realizan los trabajadores en el grifo Pastor de la ciudad de Huánuco?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje.
Excelente	0	0%
Bueno	2	22%
Regular	3	33%
Malo	4	44%
Total	9	100%

Fuente: Encuestada aplicada a los representantes legales de las Mype.

Elaboración: Propia

GRÁFICA 7 ¿Cómo califica la innovación que realizan los trabajadores en el grifo Pastor de la ciudad de Huánuco?



Fuente: Tabla 7

Elaboración: Propia

INTERPRETACION:

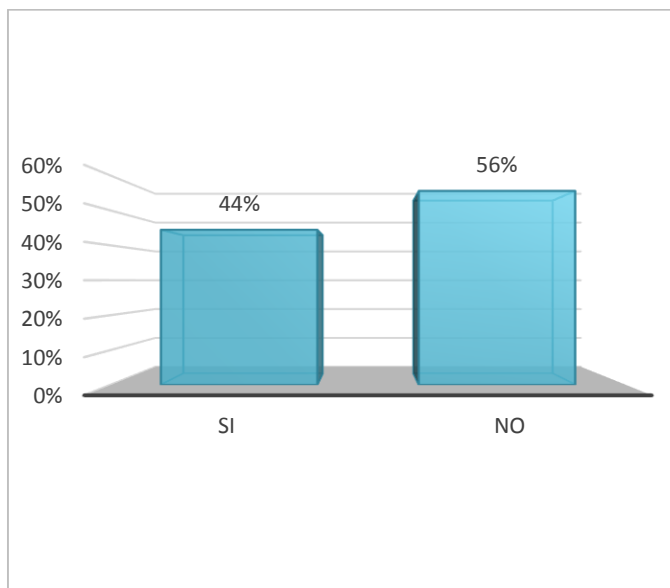
El 22% de los trabajadores responden que la innovación que realizan los trabajadores es buena, el 33 % es regular, mientras que el 44% de respuestas que es mala o que no realizan ninguna innovación y que solo se limitan a cumplir con sus obligaciones o tareas.

Tabla 8 ¿Cree usted que la agilidad intelectual de los trabajadores se relaciona con su desempeño?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje.
Si	4	44%
No	5	56%
Total	9	100%

Fuente: Encuestada aplicada a los representantes legales de las Mype.
Elaboración: Propia

GRÁFICA 8 ¿Cree usted que la agilidad intelectual de los trabajadores se relaciona con su desempeño?



Fuente: Tabla 8
Elaboración: Propia

INTERPRETACION:

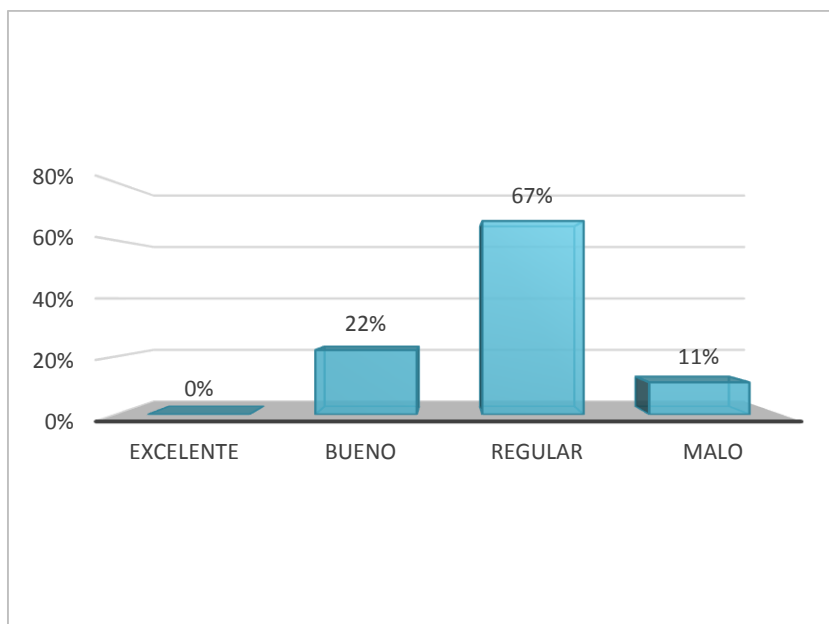
El 44% responde de manera positiva a la pregunta: ¿Cree usted que la agilidad intelectual de los trabajadores se relaciona con su desempeño?, mientras que más de la mitad, es decir el 56% se expresa de manera negativa, manifestando que no necesitan tanta agilidad intelectual para realizar su trabajo.

Tabla 9 ¿Cómo califica la imitación los trabajadores en el grifo Pastor de la ciudad de Huánuco para realizar mejor sus funciones?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje.
Excelente	0	0%
Bueno	2	22%
Regular	6	67%
Malo	1	11%
Total	9	100%

Fuente: Encuestada aplicada a los representantes legales de las Mype.
Elaboración: Propia

GRÁFICA 9 ¿Cómo califica la imitación los trabajadores en el grifo Pastor de la ciudad de Huánuco para realizar mejor sus funciones?



Fuente: Tabla 9
Elaboración: Propia

INTERPRETACION:

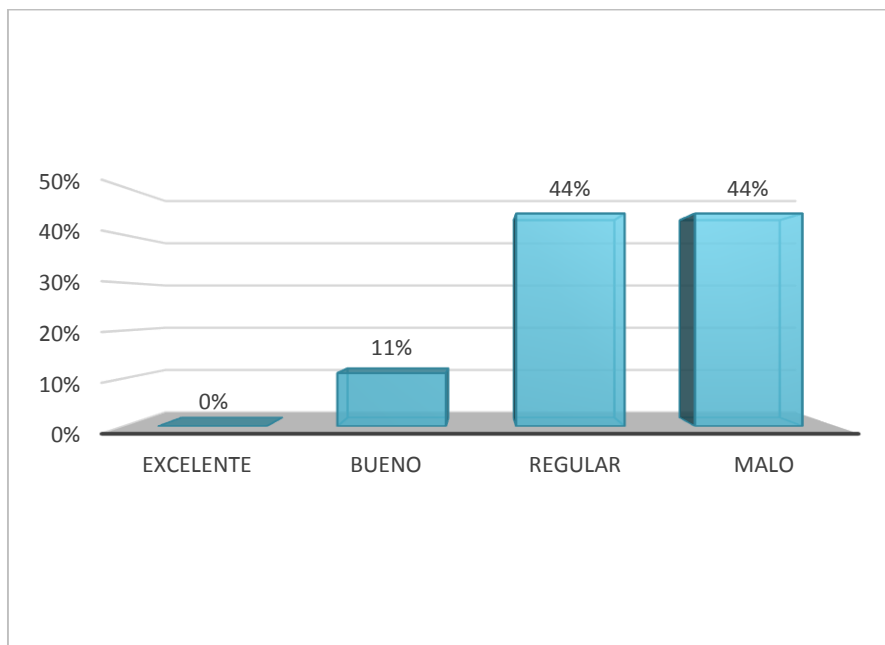
El 67% del total de trabajadores califica de regular la imitación por que desarrollar una que otras actividades se aprendió por imitación, mientras que el 22% lo califica de bueno y el 11% de malo.

Tabla 10 ¿Cómo califica el perfil de los trabajadores en el grifo Pastor de la ciudad de Huánuco?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje.
Excelente	0	0%
Bueno	1	11%
Regular	4	44%
Malo	4	44%
Total	9	100%

Fuente: Encuestada aplicada a los representantes legales de las Mype.
Elaboración: Propia

GRÁFICA 10 ¿Cómo califica el perfil de los trabajadores en el grifo Pastor de la ciudad de Huánuco?



Fuente: Tabla 10.
Elaboración: Propia

INTERPRETACION:

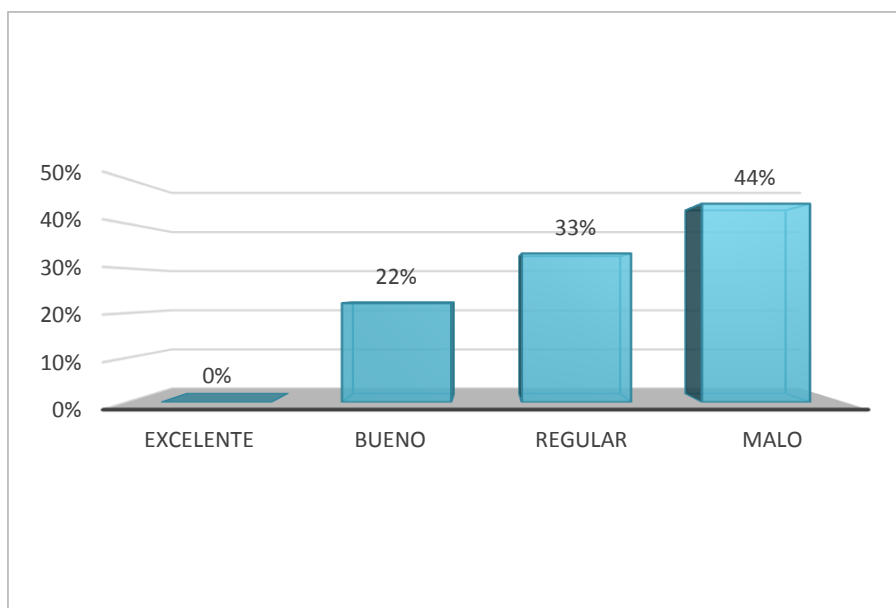
A un 44% de los trabajadores manifiestan que si tienen el perfil para trabajar en el grifo mientras el otro 44% califica de malo porque no tienen el perfil existiendo un empate entre estas dos opiniones y solo el 11% señala que el perfil es bueno del trabajador.

Tabla 11 ¿Cómo califica la definición de planes en el grifo Pastor de la ciudad de Huánuco?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje.
Excelente	0	0%
Bueno	2	22%
Regular	3	33%
Malo	4	44%
Total	9	100%

Fuente: Encuestada aplicada a los representantes legales de las Mype.
Elaboración: Propia

GRÁFICA 11 ¿Cómo califica la definición de planes en el grifo Pastor de la ciudad de Huánuco?



Fuente: Tabla 11.
Elaboración: Propia

INTERPRETACION:

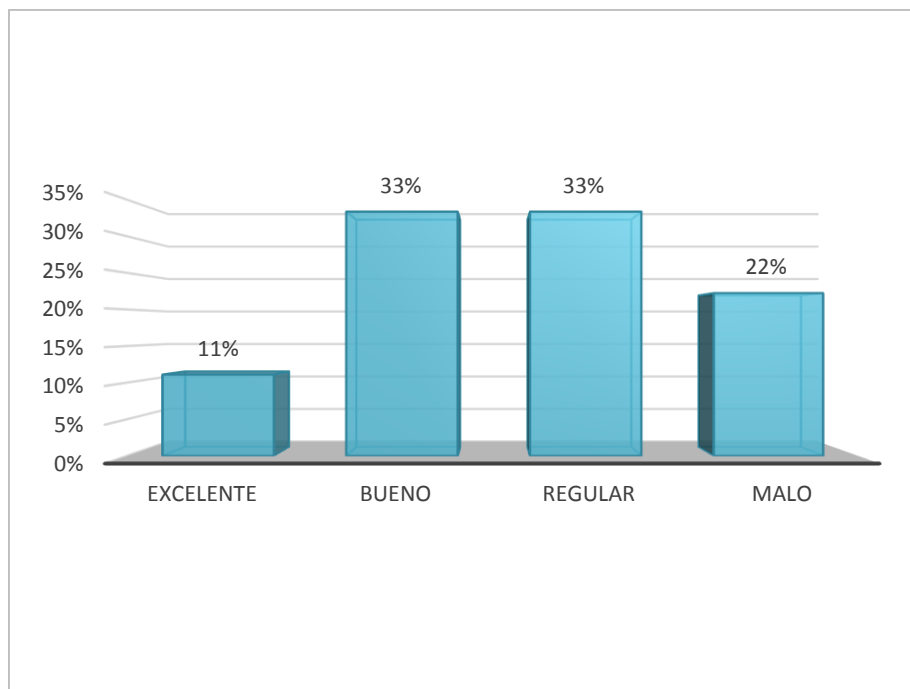
A la pregunta planteada: ¿Cómo califica la definición de planes en el grifo Pastor de la ciudad de Huánuco? Los trabajadores califican de malo el 44% del total, el 33% de regular y el 22% de bueno.

Tabla 12 ¿Cómo califica la iluminación de las oficinas del grifo Pastor de la ciudad de Huánuco?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje.
Excelente	1	11%
Bueno	3	33%
Regular	3	33%
Malo	2	22%
Total	9	100%

Fuente: Encuestada aplicada a los representantes legales de las Mype.
Elaboración: Propia

GRÁFICA 12 ¿Cómo califica la iluminación de las oficinas del grifo Pastor de la ciudad de Huánuco?



Fuente: Tabla 12
Elaboración: Propia

INTERPRETACION:

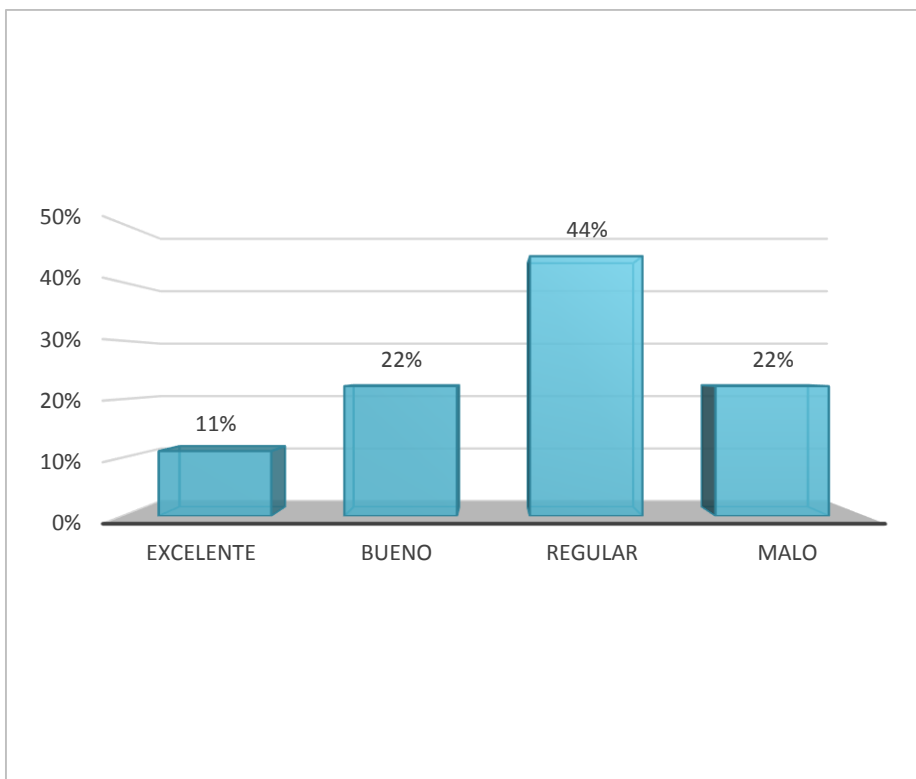
Cuando se les pregunto a los trabajadores sobre cómo calificaría la iluminación del grifo, manifestaron: el 11% de excelente, el 33% de bueno, el otro 33% de regular, mientras que el 22% del total señalo que es mala.

Tabla 13 ¿Cómo califica el orden de los recursos en el grifo Pastor de la ciudad de Huánuco?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje.
Excelente	1	11%
Bueno	2	22%
Regular	4	44%
Malo	2	22%
Total	9	100%

Fuente: Encuestada aplicada a los representantes legales de las Mype.
Elaboración: Propia

GRÁFICA 13 ¿Cómo califica el orden de los recursos en el grifo Pastor de la ciudad de Huánuco?



Fuente: Tabla 13.
Elaboración: Propia

INTERPRETACION:

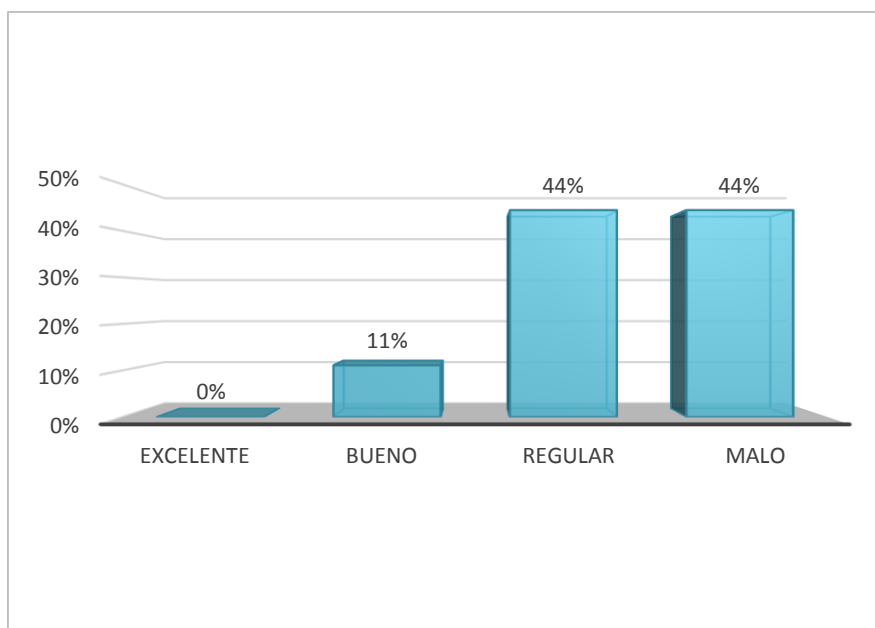
Los trabajadores del grifo Pastor de la ciudad de Huánuco manifestaron con referencia al orden que se tiene con referencia a los recursos es de excelente el 11%, buena el 22%, el 44 de regular y solo el 22% señala que no se encuentra de acuerdo con el orden que se tiene.

Tabla 14 ¿Cómo califica el nivel de eficacia de los trabajadores en el grifo Pastor de la ciudad de Huánuco?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje.
Excelente	0	0%
Bueno	1	11%
Regular	4	44%
Malo	4	44%
Total	9	100%

Fuente: Encuestada aplicada a los representantes legales de las Mype.
Elaboración: Propia

GRÁFICA 14 ¿Cómo califica el nivel de eficacia de los trabajadores en el grifo Pastor de la ciudad de Huánuco?



Fuente: Tabla 14.
Elaboración: Propia

INTERPRETACION:

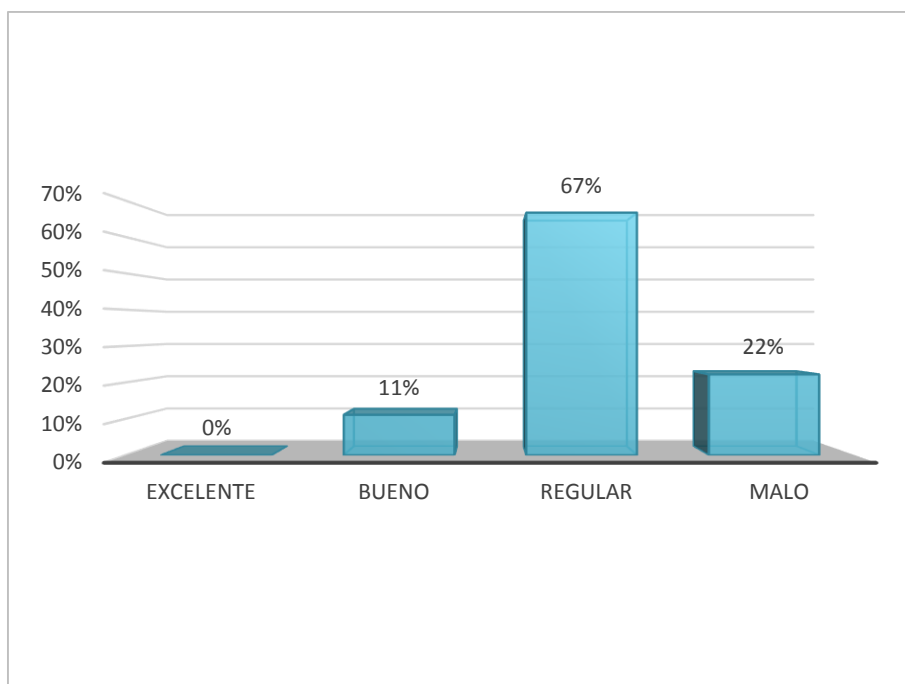
En la gráfica podemos observar un empate del 44% en las respuestas de regular y malo con referencia a la eficacia de los trabajadores del grifo Pastor, mientras que solo el 11% manifiesta que es bueno la eficacia de los trabajadores.

Tabla 15 ¿Cómo califica el nivel de eficiencia de los trabajadores en el grifo Pastor de la ciudad de Huánuco?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje.
Excelente	0	0%
Bueno	1	11%
Regular	6	67%
Malo	2	22%
Total	9	100%

Fuente: Encuestada aplicada a los representantes legales de las Mype.
Elaboración: Propia

GRÁFICA 15 ¿Cómo califica el nivel de eficiencia de los trabajadores en el grifo Pastor de la ciudad de Huánuco?



Fuente: Tabla 15.
Elaboración: Propia

INTERPRETACION:

Según las respuestas de los trabajadores observamos que tenemos que el 67% de los trabajadores del grifo indican que es regular el nivel de eficiencia de los trabajadores, mientras que el 22% es mala, el 11% que es buena y ninguna manifiesta que es excelente.

5.2. Análisis de resultados

Respecto al objetivo 1

En relación a las competencias laborales según el trabajo de campo se observó que el 33% de los trabajadores califica a las habilidades que los trabajadores del grifo Pastor de la ciudad de Huánuco como bueno, el 44% como regular y el 22% califica las habilidades de los trabajadores como malo. De igual modo, del 100% de los trabajadores del Grifo Pastor de Huánuco, el 56% manifiestas que la motivación para el trabajo es mala, el 33% de ellos es regular y el 11% responde que la motivación es buena. Los cuales se relacionan con lo manifestado por (Helleriegel, 2013), en la que señala que toda la persona al desarrollar una tarea pone en evidencia la preparación, sus destrezas, procedimientos y sus cualidades personales, a lo que llaman competencias laborales dado que es la capacidad de reunir y emplear directamente en un entorno profesional fijo, recursos propios como habilidades, conocimientos y actitudes, y recursos del ambiente para producir un resultado definido. (p.24), de los cuales se desprenden que las habilidades y la motivación son elementos importantes de las competencias laborales las mismas que se ponen de manifiesto una desarrollar una tarea.

Respecto al objetivo 2

En la relación de las actitudes que muestran los trabajadores según los resultados obtenidos se muestra que se el grafico nos presenta la respuesta de los trabajadores del grifo Pastor de la ciudad de Huánuco de cómo califica su comportamiento existiendo un empate del 22% manifestaron de buena y el otro de malo; sin embargo, el 56% respondieron que su comportamiento es regular. Pero, Según Chapman, Elwood, Mcknight y Wil (2008) en relación a la actitud puede ser influenciada por todo lo se encuentra a nuestro alrededor, personas, acontecimientos, factores de índoles negativos o positivos. La actitud

generalmente se encuentra influenciado, es el resultado de un proceso que avanza y que es activo y susceptible a lo que está pasando. De igual modo se tiene lo manifestado por Chapman (1992), la actitud como la forma en que se expresan los sentimientos a las demás personas. Dado que cuando una persona se siente optimista y anticipa que tendrá éxito, transmite una actitud positiva a las personas que la rodean y estas responderán favorablemente. Por el contrario, cuando una persona se siente pesimista y espera lo peor, muestra una actitud negativa y los demás tienden a retirarse de ella. Por lo tanto, las actitudes de las personas es un factor influyente para con el entorno y cumplimiento de las actividades.

En relación al objetivo 3

En relación la agilidad intelectual con el desempeño laboral el conjunto de los trabajadores señaló que del 100% de los encuestados, el 22% de los trabajadores responden que la innovación que realizan los trabajadores es buena, el 33 % es regular, mientras que el 44% de respondes que es mala o que no realizan ninguna innovación y que solo se limitan a cumplir con sus obligaciones o tareas. De igual modo, el 67% del total de trabajadores califica de regular la imitación por que desarrollar una que otras actividades se aprendió por imitación, mientras que el 22% lo califica de bueno y el 11% de malo. Lo cual se relaciona con lo afirmado, Según Torres, (2010) las habilidades intelectuales son el conjunto de aptitudes que optimizan el aprendizaje de nuevos conocimientos complementarios con habilidades manuales, estéticas y demás propias del ser humano que, mostrando una actitud humanista, favorecen en gran medida el proceso de aprendizaje de nuevas habilidades. Por lo tanto, un factor importante, para el cumplimiento de las tareas es la agilidad y la habilidad intelectual.

VI. Conclusiones

En relación al objetivo 1

En cuanto a las competencias laborales en un entorno laboral o cumplimiento de la tarea es importante los recursos propios tales como las habilidades, conocimientos y actitudes, y recursos del ambiente para producir un resultado definido, en ese sentido, en la empresa objeto de estudio, manifiestan que las competencias laborales de los trabajadores del grifo pastor se relacionan con el desempeño laboral dado que el 56% señalaron que si mientras que el 44% responden de manera negativa.

En relación al objetivo 2

Un aspecto importante para el cumplimiento de la tarea es que cada personal de la empresa se siente optimista esta actitud positiva permite tener éxito y estas responden favorablemente. Por el contrario, cuando una persona se siente pesimista y espera lo peor, muestra una actitud negativa y los demás tienden a retirarse de ella, por lo cual en la empresa objeto de estudio se observa que las actitudes de los trabajadores se relacionan con el desempeño laboral sobre el particular manifiestan que el 67% responden de manera negativa afirmando que para ellos lo que más predomina son actitudes negativas haciendo que no se cumplen plenamente los trabajos, y solo el 33% expresan positivamente que existe actitudes positivas en el conjunto de trabajadores .

En relación al objetivo 3

El accionar del personal de la empresa tiene una función social y económica, por lo tanto, exige adquirir nuevas formas y habilidades en todos los niveles para cumplir con su rol dentro de la empresa por ello es importante el conjunto de aptitudes de conocimientos complementarios con habilidades manuales, estéticas y demás propias del ser humano que,

mostrando una actitud humanista, favorecen en gran medida al desarrollo de la empresa en ese sentido el 44% responde de manera positiva que la agilidad intelectual de los trabajadores se relaciona con su desempeño, mientras que más de la mitad, es decir el 56% se expresa de manera negativa, manifestando que no necesitan tanta agilidad intelectual para realizar su trabajo.

Recomendaciones

1. Se recomienda al representante de la MYPE en cuanto a las competencias laborales de los trabajadores que debe promover su desarrollo a través de capacitación, charlas y orientaciones vinculados especialmente al área o función que desarrolla, además al momento de seleccionar su personal debe ser en función a sus competencias y así ubicarlas en los puestos según su dominio y conocimiento
2. Se recomienda al representante de la MYPE que debe motivar al conjunto del personal para mejorar las actitudes, dado que las actitudes positivas contribuyen positivamente para el logro de los objetivos de la empresa, habrá mayor productividad y un buen ambiente de trabajo.
- 3.- Se recomienda al representante de la MYPE desarrollar charlas reflexivas para que su creatividad e imaginación del personal sea cada día mejor y así pueda cumplir las actividades de la empresa. También practicar la pasantía con empresas del rubro y con mayor innovación y tecnología y así pueda apropiarse de aspectos positivos

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Brunet, Jean Lous. "El Clima de Trabajo en las Organizaciones". México: 2005. Editorial Trillas. 750 Págs.
- Brunet, Jean Lous. "Comportamiento Humano en las Organizaciones". México: 1999. Editorial Trillas. 450 Págs.
- Brow, W.; Moberg D.; "Teoría de la Organización y la Administración" Enfoque Integral", México: 1990. Editorial Limusa. 600 Págs.
- Chiavenato, Idalberto, "Administración de Recursos Humanos". México: 2007. Editorial McGraw Hill. 500 Págs.
- Ferraro, E." Administración De Personal: Funciones Fundamentales para el Desarrollo del Área". Buenos Aires: 1995. Primo Editora. 350 Págs.
- Fleishman, E.A. y Bass, A.R., "Estudios de Psicología Industrial y del Personal", Editorial Trillas. México: 1971. 323 Págs.
- Gil, F y Alcover, C.M. "Introducción a la Psicología de las Organizaciones". Madrid: 2003. Editorial Alianza. 375 Págs.
- Gahan, J. G. "Los 6 pasos del Planteamiento Estratégico". Buenos Aires: 2005. 197 Págs. 750 Págs.
- Granell, H.; "Éxito Gerencial y Cultura". Editorial IESA. Caracas: 1997. Págs. 250.
- Grados, J. "Centro de evaluación". México: 2000. 500 Págs.

N°	ITEM	EXCE L.	BUEN O	RE G.	MAL O	PESIM O
DIMENSIÓN	COMPETENCIAS					
1	¿Cómo califica los conocimientos de los trabajadores en el grifo Pastor de la ciudad de Huánuco?					
2	¿Cómo califica las habilidades de los trabajadores en el grifo Pastor de la ciudad de Huánuco?					
DIMENSIÓN	ACTITUDES					
3	¿Cómo califica la motivación que se brinda a los trabajadores en el grifo Pastor de la ciudad de Huánuco?					
4	¿Cómo califica el comportamiento de los trabajadores en el grifo Pastor de la ciudad de Huánuco?					
DIMENSIÓN	AGILIDAD INTELLECTUAL					
5	¿Cómo califica la innovación que realizan los trabajadores en el grifo Pastor de la ciudad de Huánuco?					
6	¿Cómo califica la imitación los trabajadores en el grifo Pastor de la ciudad de Huánuco para realizar mejor sus funciones?					
DIMENSIÓN	PUESTO DE TRABAJO					

7	¿Cómo califica el perfil de los trabajadores en el grifo Pastor de la ciudad de Huánuco?					
8	¿Cómo califica la definición de planes en el grifo Pastor de la ciudad de Huánuco?					
DIMENSIÓN	CONDICIONES DEL AMBIENTE DE TRABAJO					
9	¿Cómo califica la iluminación de las oficinas del grifo Pastor de la ciudad de Huánuco?					
10	¿Cómo califica el orden de los recursos en el grifo Pastor de la ciudad de Huánuco?					
DIMENSIÓN	PRODUCTIVIDAD					
11	¿Cómo califica el nivel de eficacia de los trabajadores en el grifo Pastor de la ciudad de Huánuco?					
12	¿Cómo califica el nivel de eficiencia de los trabajadores en el grifo Pastor de la ciudad de Huánuco?					

1. <http://es.gestion.org/wiki/Salud>
2. http://www.monografias.com/trabajos14/sistemaseducativos/sistema_seducativos.shtml
3. <http://www.saludmed.com/CtrlPeso/CptosBas/CptosBasN.html>
4. <http://www.Gestiondetalentos.gob.pe/intro.php>



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE

Estimado trabajador, estoy realizando un trabajo de investigación, cuyos resultados ayudaran a mejorar “la gestión del talento humano con el desempeño laboral de los trabajadores en el grifo Pastor de la ciudad de Huánuco. 2019”, y así mismo para

verificar los resultados de este, sea tan amable de leer las preguntas y marcar con una X la alternativa de su preferencia.